

تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثرها على النجاح التنظيمي

Evaluating Intangible Assets in the taxing Sector at Kuwait State Using Analytical Hierarchy Process Approach and their impact on Organizational Success

إعـداد

سعود عبدالله علي العنزي

إشـــراف

الدكتور

هيثم محمد موسى الزعبي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

قسم إدارة الأعمال

كليـة الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

2012 م

أنا الموقع أدناه "سعود عبدالله علي العنزي" أفوض جامعة الشرق الأوسط

بتزويد نسخ من رسالتي المنظمات الجامعية أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: سعود عبدالله علي العنزي

التوقيع:

التـــاريخ: 23 / 1 / 2011 م

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثرها على النجاح التنظيمي

وأجيزت بتاريخ 21 / 1 / 2011 م

أعضاء لجنة المناقشة		الجامعة	التوقيع
الأستاذ الدكتور محمد عبد العال النعيمي	**رئيساً**	الشرق الأوسط	....
الدكتور هيثم محمد موسى الزعبي	**مشرفاً**	الشرق الأوسط	....
الدكتور غسان عيسى العمري	**عضواً خارجياً**	عمان العربية	....

شكـر وتـقـديـر

الحمد لله على فضله وإحسانه، أسبغ علينا نعمه ظاهرة وباطنة ، فله الحمد في الأولى والآخرة، وله الشكر والثناء الحسن، والصلاة والسلام على حبيبنا ونبينا محمد وعلى آله وصحبه وسلم.

كما يطيب لي والمقام هنا لرد الفضل لأهله التقدم بالشكر والعرفان لأستاذي الدكتور هيثم الزعبي على تكرمه بالإشراف على هذه الرسالة وتوجيهاته السديدة، وتصويباته المفيدة بالرغم من انشغاله وكثرة ارتباطاته العلمية والعملية حفظه الله على حرصه نحو الارتقاء العلمي بطلبته. وإلى أصحاب السعادة أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بالموافقة على مناقشة رسالتي والحكم عليها.

والشكر موصول لأساتذة جامعة الشرق الأوسط والعاملين فيها. كما يطيب لي تقديم شكري وامتناني لمن كان له الفضل الغائب الحاضر.

وإن أنسى فلا أنسى شكر جميع من أعانني بجهده أو وقته أو دعائه سواء من الأقارب أو الأصدقاء أو الأحباب أو الزملاء في العمل سائلاً الله العلي الكريم أن يجعل كل ما قدمه أولئك في موازين حسناتهم وأن يجزل لهم الأجر والمثوبة.

الإهداء

إلى ....

والدي العزيزين جزاهما الله خير الجزاء

وإلى أحبتي وزوجتي وأبنائي وإخوتي وأخواتي وجميع أفراد أسرتي الذين لم يألوا جهدا في مناصرتي

وإلى كل من كان له دور في إتمام هذه الرسالة وأدعو المولى سبحانه بأن يوفقهم في حلهم وترحالهم وأن يوفقنا أجمعين إلى ما يحب ويرضى

إنه ولي ذلك والقادر عليه

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثرها على النجاح التنظيمي

إعـداد
سعود عبدالله علي العنزي

إشـراف
الدكتور
هيثم محمد موسى الزعبي

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثرها على النجاح التنظيمي, ولتحقيق ذلك تم تصميم .استبانة شملت على (34) فقرة غطت متغيرات الدراسة المتمثلة, وقد تم توزيعها على عينة الدراسة المتمثلة بعينة عشوائية من الموظفين في القطاع الضريبي بدولة الكويت, وقد تم تجميع (117) استبانة وتحليلها لأغراض اختبار الفرضيات والوصول لنتائج الدراسة.

وجرى تحليل البيانات واختبار الفرضيات واستخدام العديد من الأساليب الإحصائية، ومنها تحليل الانحدار المتعدد والبسيط والتحليل الهيكلي من خلال تطبيق الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية. وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة وفرضياتها توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها:

1. لا تشكل الأصول غير الملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار) مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية في القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ن

2. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأصول غير ملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار) في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

3. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي والعلاقاتي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

4. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتخصيص للبحث والتطوير والإبداع والابتكار في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

5. بلغت قيمة نسبة الاتساق للأصول غير الملموسة المسجلة في القطاع الضريبي بدولة الكويت (0.000)، فيما بلغت نسبة الإتساق للأصول غير الملموسة المسجلة في القطاع الضريبي بدولة الكويت (0.000).

وقد أوصت الدراسة بما يلي:

1. اهتمام القطاع الضريبي بدولة الكويت بكافة الجوانب المعرفية المرتبطة بالأصول غير الملموسة الموجودة في القطاع الضريبي.
2. الاهتمام بنشاطات البحث والتطوبر والإبداعات في القطاع الضريبي لما لها من أهمية في تحسين مستويات أداء القطاع الضريبي.

ABSTRACT

Evaluating Intangible Assets in the taxing Sector at Kuwait State Using Analytical Hierarchy Process Approach and their impact on Organizational Success

Prepared by

Saud Abdullah Ali AL-Enezi

Supervisor

Dr. Haitham Mohammad Musa Al zubi

This study aimed to Evaluating Intangible Assets in the taxing Sector at Kuwait State Using Analytical Hierarchy Process Approach and their impact on Organizational Success.In order to achieve the objectives of the study, the researcher designed a questionnaire consisting of (34) paragraphs to gather the primary information from study sample which consisted (117) individuals working in taxing Sector at Kuwait State.

They analyze and examine the hypotheses and used many statistical methods to achieve study objectives, such as Multi, simple regression and Analytical Hierarchy through Statistical Package For Social Sience.

The main conclusions of the study were:

1. Intangible assets (Social capital; Relational Capital; research and development allocation and creativity and innovation allocation) does not equal amount to the relative importance in taxing sector in Kuwait at level ($\alpha \leq 0.05$).

2. There was a significant impact of Intangible Assets (Social capital; Relational Capital; research / development allocation and creativity / innovation allocation) on Organizational Success in taxing Sector at Kuwait State at level ($\alpha \leq 0.05$).

3. There was a significant impact of Social capital and Relational Capital on Organizational Success in taxing Sector at Kuwait State at level ($\alpha \leq 0.05$).

4. There was a significant impact of research / development allocation and creativity / innovation allocation on Organizational Success in taxing Sector at Kuwait State at level ($\alpha \leq 0.05$).

5. The Consistency Index to record Intangible assets in taxing Sector at Kuwait State (0.000), the Consistency Index to unrecord Intangible assets in taxing Sector at Kuwait State (0.000).

The main recommendations of the study were:

1. Interesting tax sector in Kuwait at all the cognitive aspects related to intangible assets in the tax sector.

2. Interestin in research / development activities and innovations in the tax sector because of its importance in improving the performance levels of the tax sector.

الـفصل الأول
الإطار العام للدراسة

(1 - 1): المقدمـــــــة
(1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها
(1 - 3): أهداف الدراسة
(1 - 4): أهمية الدراسة
(1 - 5): فرضيات الدراسة
(1 - 6): أنموذج الدراسة
(1 - 7): حدود الدراسة
(1 - 8): محددات الدراسة
(1 - 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

(1 - 1): المقدمـــــــة

مع التطورات السريعة في بيئة الأعمال المتضمنة للمعرفة وتزايد استخدام الإنترنت، أخذ الحديث يتزايد عن حاجة منظمات الأعمال إلى التجديد في الرؤية والمفاهيم والممارسات لصالح الأصول غير الملموسة Intangible Assets (نجم، 2010: 415)، وهو ما يؤشر إلى التحول الكبير نحو الأصول غير الملموسة التي لم تعتد منظمات الأعمال على التعامل معها وتفضيلها في قراراتها وممارساتها عند مقارنتها مع الأصول الملموسة.

ويشير Hall (1993: 611-612) إلى أن الأصول غير الملموسة هي الأصول الأكثر أهمية لمنظمات الأعمال في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة التي مثلت فيما بعد تركيز الاقتصاد. إذ إن التعامل بعيد المدى مع الأصول غير الملموسة أدى إلى أن تكون المنظمات غير راغبة أو غير قادرة على التعامل الفعال والكفء مع الأصول غير الملموسة، وهذا ما أكد عليه نجم (2010: 418) أيضاً بالإشارة إلى أن المنظمات بحاجة إلى تحديد الميزة التنافسية المستدامة المحققة من الأصول غير الملموسة حتى تتمكن فيما بعد من التوصل إلى قياسها وإدارتها بكفاءة وفاعلية.

ولأن مدخل عملية التحليل الهيكلي Analytical Hierarchy Process – AHP – من أهم الأساليب في القياس والتقييم والذي تم تطويره على يد الباحث Saaty (1980) أستاذ الرياضيات بجامعة بتسبيرج بولاية بنسلفانيا في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينيات. ويمكن من خلاله الاختيار من بين العديد من البدائل (الاختيارات) مع أخذ جميع المعايير (العوامل والمبادئ) التي تتوقف عليها عملية الاختيار بعين الاعتبار. التي قد تكون رقمية يمكن قياسها بسهولة. وهي أيضاً خيار جيد حينما يصعب صياغة المعايير، إذ لا تعتمد المقارنات الثنائية Paired Comparisons على أرقام ولا يوجد لها قيم مطلقة. هذا وتعتمد عملية التحليل الهيكلي ببساطة على العلاقة بين المعايير بالإضافة للعلاقة بين البدائل لكل معيار (Eddie, et..al, 2002: 33).

وطبقاً لدراسة كل من Costa & Evangelista (2008: 68-78) التي أكدت على كفاءة وفاعلية استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي في تقييم الأصول غير الملموسة كالسمعة. وقد حدد Kenny(2001: 10) نجاح الأعمال بالإشارة إلى أنه يتحدد بنتائج النشاط بالنسبة للزبائن والعاملين والمالكين وجميع أصحاب المصالح من منظور خارج ــ داخل، بدلا من منظور داخل ــ خارج. ويرى Desai(2010: 795) أن الكثير من النجاحات التي حظيت بها المنظمات تقف وراءها العديد من العوامل ومنها ما تمتلكه المنظمة من قدرات وكفاءات. ولاهتمام القطاع الضريبي بدولة الكويت بالأصول غير الملموسة والطرق المتبعة في تقييمها تطلب الأمر التعرف على ماهية الأصول غير الملموسة وأهم الطرق المستخدمة في الدول المتقدمة في تقييمها. ومن خلال مراجعة الباحث للعديد من الدراسات المرتبطة بتقييم الأصول غير الملموسة وجد أن الطريقة الأكثر استخداماً هي مدخل عملية التحليل الهيكلي.

واستناداً إلى ما جاء في أعلاه فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثرها على النجاح التنظيمي.

(1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها

إن الأهمية المتزايدة للأصول غير الملموسة أدت إلى اهتمام الباحثين في البحث عن طرق ملاءمة لقياس وتقييم هذه الأصول وما زال المجال مفتوحا لمساهمات جديدة. فعملية القياس والمقارنة تأتي في إطار النظام الرقابي وتقييم الأداء التنظيمي لأي منظمة وأيضاً تتم في إطار العملية الإدارية التي تشمل التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، ولا شك أن عملية وضع معايير وقياسها وتحديد نقاط القوة والضعف هو أمر حيوي ومعقد وصعب في حد ذاته, وتتزايد هذه الصعوبة وهذا التعقيد في المنظمات الخدمية نظراً لطبيعة الخدمات في هذا الشأن، إلا أن التعقيد والتداخل والصعوبة تكون أكثر حالا وتكتنف بشدة عمليات قياس الأصول غير الملموسة وذلك لأمور كثيرة منها حداثة المفهوم وعدم التحديد الواضح من قبل العديد من الباحثين، وانخفاض إدراك أو في بعض الأحيان عدم إدراك أهمية الأصول غير الملموسة لدى كثير من مديري المنظمات خاصة في الدول النامية

ومن خلال قيام كل من Reilly & Schweihs (1999: 111) بتطوير بعض النماذج لقياس وتقييم الأصول غير الملموسة وذلك نتيجة إدراك اهمية هذه الأصول والآثار المترتبة على نجاح أو فشل المنظمات.

ونتيجة لأهمية الضريبة بدولة الكويت وإسهاماتها في الوضع الاقتصادي للدولة والموازنة بين نفقات وإيرادات الدولة والتركيز على الأنشطة التي تقوم بتوليد القيمة، جاءت الدراسة الحالية بهدف تقييم الأصول غير الملموسة للقطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثرها على النجاح التنظيمي.

وعليه تكمن مشكلة الدراسة في كون الأصول غير الملموسة تعد عاملاً حاسماً في تقرير نجاح المنظمات وتحقيق أهدافها بعيدة المدى، سواء أكانت صغيرة أم كبيرة الحجم وذلك، نظراً لأهمية الدور الذي تؤديه في المجالين الإنتاجي والتنظيمي.

وعليه، يمكن إظهار مشكلة الدراسة من خلال إثارة الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مستوى أهمية رأس المال الاجتماعي في القطاع الضريبي بدولة الكويت؟

السؤال الثاني: ما مستوى أهمية رأس المال العلاقاتي في القطاع الضريبي بدولة الكويت؟

السؤال الثالث: ما مستوى أهمية التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة بالقطاع الضريبي بدولة الكويت؟

السؤال الرابع: ما مستوى أهمية التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة بالقطاع الضريبي بدولة الكويت؟

السؤال الخامس: أي الأصول غير الملموسة الأكثر أهمية (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة ؛ التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة) في القطاع الضريبي بدولة الكويت؟

السؤال السادس: هل هناك أثر للأصول غير الملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة ؛ التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة) في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت؟

(1 - 3): أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثرها على النجاح التنظيمي من خلال:

1. التعرف على مستوى أهمية رأس المال الاجتماعي في القطاع الضريبي بدولة الكويت.
2. التعرف على مستوى أهمية رأس المال العلاقاتي في القطاع الضريبي بدولة الكويت.
3. التعرف على مستوى أهمية التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة بالقطاع الضريبي بدولة الكويت.
4. التعرف على مستوى أهمية التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة بالقطاع الضريبي بدولة الكويت.
5. تحديد أي الأصول غير الملموسة الاكثر أهمية (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة ؛ التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة) في القطاع الضريبي بدولة الكويت؟
6. التعرف على أثر الأصول غير الملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة ؛ التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة) في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت؟

(1 - 4): أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة من واقع ارتباطها بدعوة الباحثين وأرباب العمل والمهتمين في مجال الأصول غير الملموسة بأهمية هذا النوع من الأصول في تحقيق النجاح على المدى البعيد. إذ إن للأصول غير الملموسة، شأنها شأن الأصول الملموسة منافع عديدة سواء في زيادة قيمة المنظمة في السوق أم تحسين قدراتها الجوهرية في إبداع العاملين والحصول على براءات الاختراع وتطوير آلية تقديم الخدمات وطرق إنجاز العمل، أو تحسين سمعة المنظمة التي تزيد من اجتذاب العملاء وبقية المتعاملين مع المنظمة...الخ. وقد بينت بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (Pan & Scarbrough, 1999: 360) أن مكاسب الإنتاجية تأتي من استخدام المعرفة، وأن الأصول غير الملموسة هي المحركات الرئيسة لأهداف المنظمة، وأن نقص توافر المعلومات عن الأصول غير الملموسة يحد من قدرة المنظمة على تبني وتطوير السياسات العامة الفعالة التي تهدف إلى تحسين التنافسية وزيادة الكفاءة المالية، وأسواق الخدمات والمنتجات.

(1 - 5): فرضيات الدراسة

تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسة الأولى HO_1

HO_1: لا تشكل الأصول غير ملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة ؛ التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة) مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية في القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الرئيسة الثانية HO_2

HO_2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأصول غير ملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة ؛ التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة) في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). يشتق منها الفرضيات الفرعية التالية:

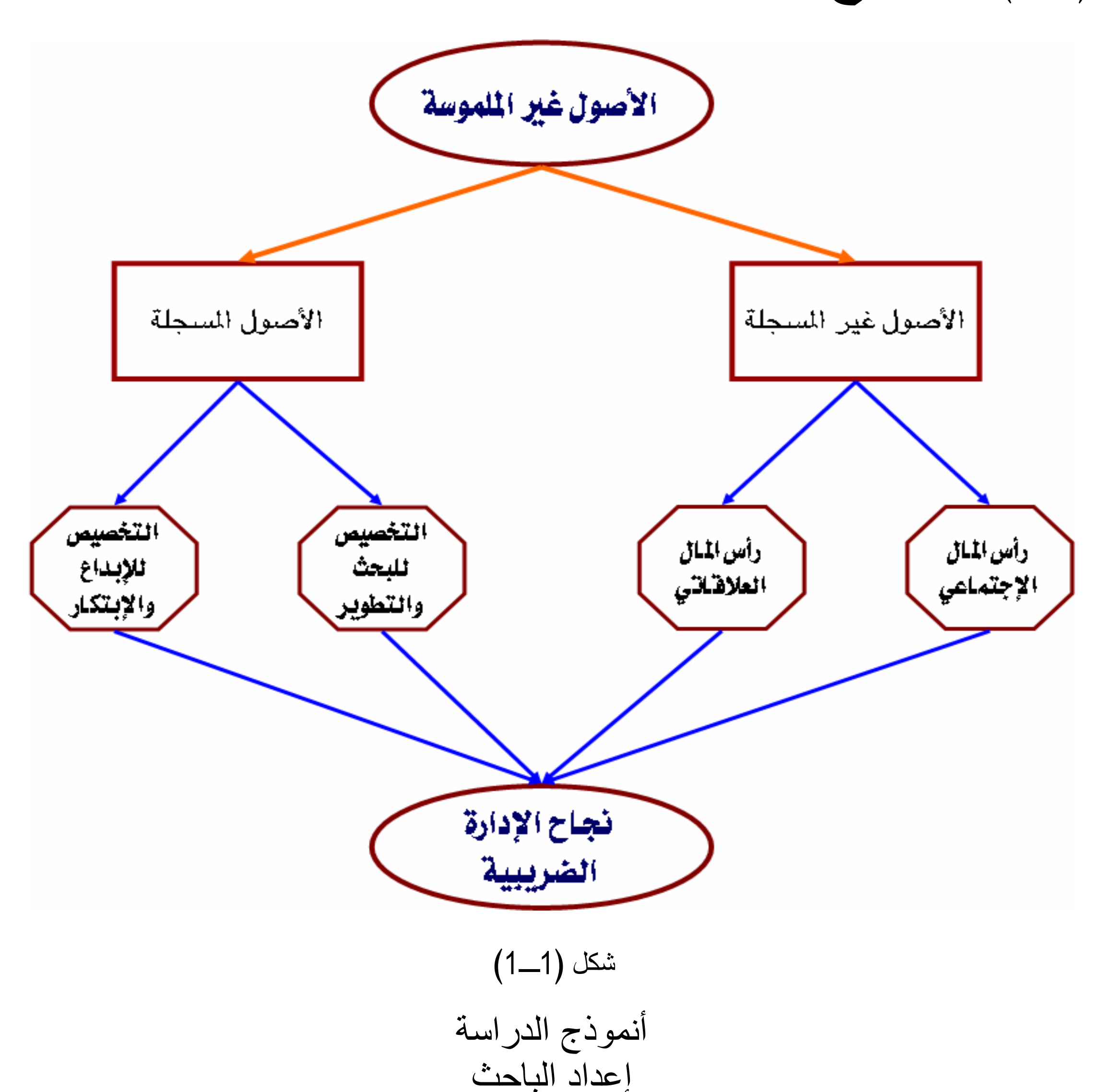
HO_{2-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

HO_{2-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقاتي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

HO_{2-3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخصيص للبحث والتطوير بالخدمة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

HO_{2-4}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخصيص للإبداع والابتكار بالخدمة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

(1 - 6): أنموذج الدراسة



شكل (1ـ1)

أنموذج الدراسة
إعداد الباحث

إذ تم بناء أنموذج الدراسة بالشكل الهيكلي ــ الهرمي بالاعتماد على أسلوب التحليل الهيكلي الذي يتم فيه بناء متغيرات الدراسة بشكل هيكلي ــ هرمي الذي أشار إليه العديد من الباحثين ومنهم (Rangone, 1996 ؛ Sureshchandar & Leisten, 2006 ؛ Sharma & Bhagwat, 2007).

(1 - 7): حدود الدراسة

حدد الباحث دراسته بالتالي:

الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بالقطاع الضريبي بدولة الكويت.

الحدود البشرية: إن الحدود البشرية لهذه الدراسة تتمثل في كافة العاملين بالقطاع الضريبي بدولة الكويت والبالغ عددهم (255).

الحدود الزمانية: المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز الدراسة وهي الفترة الزمنية ما بين بدايات عام 2011 ولغاية عام 2012.

الحدود العلمية: ركزت الدراسة في جانب تحديد متغيرات الأصول غير الملموسة على ما حدده Lev(2001) (Bounfour) 2003 وهي (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة؛ التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة). وما يتعلق بمتغير النجاح التنظيمي فقد تم الاعتماد على ما أورده Ward (2001: 1-2).

(1 - 8): محددات الدراسة

يمكن حصر أهم المحددات والصعوبات التي واجهها الباحث خلال مرحلة جمع البيانات بصعوبة الحصول على ردود واستجابة من كافة الأفراد العاملين بالقطاع الضريبي بدولة الكويت.

(1 - 9): التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

الأصول غير الملموسة *Intangible Assets*: الجوانب المعرفية الموجودة في منظمات الأعمال لتحقيق المزايا التنافسية (Stewart, 1991: 44) وهي الأصول غير المادية التي تتمتع بالحماية القانونية والاعتراف المالي والمحاسبي لتحقيق المزايا التنافسية (نجم، 2010). وسيتم قياسها من خلال (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير في الخدمة؛ التخصيص للإبداع والابتكار في الخدمة).

رأس المال الاجتماعي *Social Capital*: العلاقات التي يمتلكها العاملون في القطاع الضريبي والتي تسمح لهم بالمشاركة والتعاون من خلال آليات العمل مثل (الشبكات، والثقة المشتركة، والمعايير، والقيم) لإنجاز منافع متبادلة، وهو يشير أيضاً إلى القيمة المجتمعة لكل الشبكات الاجتماعية، ورغبة كل من هذه الشبكات في مساعدة بعضها بعضاً (Putnam, 2000).

رأس المال العلاقاتي *Relational Capital*: مجموعة القيم المشتقة من علاقات القطاع الضريبي الودية مع كافة فئات المتعاملين (أفراد ، مؤسسلت) التي تحقق قيمة مضافة وميزة للقطاع في مجالات عمله (Wu, 2005: 267).

التخصيص للبحث والتطوير: إجمالي الأموال المخصصة والمرتبطة بعملية البحث والتطوير في القطاع الضريبي والمتضمنة برامج التدريب للموظفين والأفكار والفلسفات والأساليب الإدارية المعاصرة المُدخلة لمواجهة المشكلات الناجمة عن العمل (Dukes, et..al, 1980).

التخصيص للإبداع والابتكار: مجمل العمليات والإجراءات المرتبطة بمشاريع الإبداع والابتكار في آليات العمل والمتضمنة تقديم خدمات تتناسب واحتياجات كافة فئات المتعاملين من خلال استغلال إمكانات ومقدرات الموظفين العاملين بالقطاع بالإضافة إلى مقدار تطبيقات الحاسوب والبرامج الجاهزة التي تساعد في ابتكار طرق وأساليب جديدة لإنجاز أعمال القطاع الضريبي (الصرن، 2000: 28).

النجاح التنظيمي *Organizational Success*: قدرة المنظمة ممثلاً بالقطاع الضريبي على تحقيق غاياته بعيدة المدى وذلك من خلال مواكبة التطورات والتبدلات في احتياجات الأفراد والمؤسسات المتعاملة معه وتبني قيم وفلسفة وغايات تمكنها من تنفيذ خططها الاستراتيجية والعمل على المواءمة بين اهداف العاملين وأهداف القطاع وصولاً لتحقيق الوعي الضريبي والسمعة المؤسسية المتميزة (Kenny, 2001: 10).

مدخل عملية التحليل الهيكلي *Analytical Hierarchy Process*: طريقة متعددة المعايير لاتخاذ القرارات التي تستخدم الهياكل الهرمية لحل المشاكل المعقدة وغير المهيكلة لا سيما في الحالات التي توجد فيها جوانب نوعية مهمة كاستخدام المصفوفات التي من يفترضُ تحديدها ومعرفتها بالمقارنة مع مختلف العوامل الكمية القابلة للقياس (Kristof, 2005: 31).

الـفـصـل الثانـي

الإطار النظري والدراسات السابقة

(2 - 1)**:** المقدمـــــــة

(2 - 2)**:** الأصول غير الملموسة

(2 - 3)**:** مدخل عملية التحليل الهيكلي

(2 - 4)**:** النجاح التنظيمي

(2 - 5)**:** السابقة الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(2 - 6)**:** ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات

(2 - 1): المقدمـــــــــة

تعتمد الأصول غير الملموسة Intangible Assets على أصول المعرفة والرقميات والشبكات وما يرتبط بها من موارد جديدة لتوليد الثروة والقيمة داخل المنظمات وخارجها في السوق. ولهذا تكمن أهمية الأصول غير الملموسة في تمكين المنظمة من متابعة إنجاز أهدافها ورسالتها في المجتمع الذي تعمل فيه، وبالتالي تحتاج إلى أن توضع تحت مجهر الإدارة لغرض تقييمها وتثمينها باستمرار لمعرفة مواطن القوة والضعف فيها، إذ إن الضرورة تتطلب معرفة مساهمة هذه الأصول بشكل عام في تحقيق النجاح للمنظمة وبما ينعكس على مستوى أدائها على المدى البعيد (Campisi & Costa, 2006: 289).

(2 - 2): الأصول غير الملموسة

تمتلك المنظمات مصادر متعددة من الموارد منها الموارد المادية والمالية، وتسمى هذه الموارد بالأصول الملموسة Tangible Assets وتتسم بأنها موارد قابلة للتبادل، التقليد والشراء من قبل المنافسين كما هو الحال في التكنولوجيا المتاحة للجميع على سبيل المثال. أما الصنف الأخر من الموارد فيسمى بالأصول غير الملموسة Intangible Assets، وتعتبر هذه الموارد من الأصول الإستراتيجية التي تسهم في ميزتها التنافسية (Amit & Shoemaker,1993: 34). وتتسم هذه الموارد بالخصائص الأربع التي يطلق عليها إطار VRIO الذي يقوم على تمييز الموارد والأصول الإستراتيجية كأصول ذات قيمة اقتصادية Value، نادرة Rare، غير قابلة للتقليد Inimitable وتشتمل على الدعم المنظمي Organizational Support. والتي تنسجم بدرجة كبيرة مع إطار التحليل القائم على تمييز الموارد والأصول الإستراتيجية (Barney,2002: 33).

تتحدد مقدرة المنظمة بأصولها الكلية المادية وغير المادية. وكلما كانت المنظمة ذات أصول كبيرة ومتنوعة كان ذلك مصدراً من مصادر قوتها في السوق عند استخدامها لهذه الأصول بكفاءة ، وتتكون أصول المنظمة من الأصول المادية كالأبنية والآلات والمعدات والأثاث، والأصول المالية كالنقد والاوراق المالية وكل ما يمكن أن يتحول إلى نقد في المدى القصير كالأصول المتداولة إلى جانب الاحتياطيات أو الأرباح المحتجزة وهذه الأصول تتمثل في الحسابات المدينة والسندات والأسهم (Downes,2005: 205). وأخيراً الأصول غير الملموسة والمعبر عنها بالموارد والحقوق غير المادية ذات القيمة للمنظمة كالاسم التجاري، وحقوق التأليف والنشر، والعلامات التجارية، وبراءات الاختراع من الناحية القانونية.

إن الأهمية المتزايدة للأصول غير الملموسة أدت إلى اهتمام الباحثين في البحث عن طرق ملاءمة لقياس وتقسيم هذه الأصول ولا زال المجال مفتوحا لمساهمات جديدة. ويشير Reilly & Schweihs (1999: 111) إلى وجود العديد من طرق تقييم الأصول غير الملموسة مستمدة من ثلاثة مناهج عالمية مستخدمة في نظرية التقييم وهي:

منهج التكلفة: الذي يمثل طريقة من الطرق المستخدمة في احتساب كلفة إنتاج الأصول. فمن أجل اكتساب نظرة ثاقبة حول قيمة الأصول غير الملموسة يستخدم منهج التكلفة لتحديد قيمة الأصول. حيث يشمل هذا المنهج على نوعين من التكاليف، تكلفة الإنتاج وتكاليف الإحلال. فالفرق بين النوعين هو وقت توليد الأصل ووقت التقييم. إذ تشير تكلفة الإنتاج إلى تكلفة إنتاج نسخة طبق الأصل من الأصول غير الملموسة ، دون النظر إلى التغيرات الحاصلة بمرور الوقت الذي قد يؤثر في التكلفة. وتشتمل تكاليف الإحلال على تكاليف بناء الأصول بالاعتماد على المعرفة التكنولوجية الحالية.

منهج السوق: ويقوم على دراسة الأصول غير الملموسة المتداولة في السوق. ويعتمد هذا الأسلوب اعتمادا كبيرا على مدى توافر البيانات الملائمة وقابليتها للمقارنة.

منهج الدخل: والذي يركز على الدخل المستقبلي أو المتوقع الذي ستولده الأصول غير الملموسة ولمنهج الدخل نوعان رئيسيان: الرسملة الناتجة والرسملة المباشرة. على حد سواء وكلاهما قائم على أربع خطوات: تحديد القياس المناسب للدخل، تقدير الفترة الزمنية التي يغطيها ، تقديرات الدخل المتوقع، وأخيرا التحديد المناسب لنسبة رسملة الأصول غير الملموسة.

عُرفت الأصول غير الملموسة بكونها الجوانب المعرفية الموجودة في منظمات الأعمال لتوليد مزايا تنافسية (Stewart,1991: 44). وقد أشير إلى أنها مجموع قدرات العاملين في المنظمة لتلبية حاجات العملاء (Stewart,1998: 67). ويحددها Edvinsson & Molone (1997: 127) بأنها عبارة عن قدرات العاملين وطرق العمل والعلاقات مع أصحاب المصالح (Petty & Guthrie,2000: 162). ويري نجم (2010: 11) أن الأصول غير الملموسة هي أصول غير مادية تتضمن المنافع أو القيمة المستقبلية وهناك من يعرفها بأنها مجرد ادعاء بمنافع مستقبلية ليس لها تجسيد مادي أو مالي وتحقق وفورات في التكاليف (Lev,2001: 189).

ويشير Manuel (2003: 601) إلى أن الأصول غير الملموسة تعد من المصادر الأساسية للميزة التنافسية التي يجب تحديدها وقياسها ومراقبتها لضمان إدارة فعالة للمنظمات. وأن هناك علاقة ثابتة بين غالبية استثمارات الأصول غير الملموسة والمكاسب المترتبة على استخدامها وتوليد القيمة في منظمات الأعمال؛ وأن هناك نقصاً في المعلومات ذات الصلة بالأصول غير الملموسة ومدى مساهمتها في قيمة المنظمات التي تؤدي بالفعل إلى أضرار كبيرة لمنظمات الأعمال وأصحاب المصلحة فيها عند إهمالها ؛ وأن الأصول غير الملموسة تعد في الوقت الحاضر المحركات الرئيسة للنمو والقدرة التنافسية في المجتمعات عموما، وهذا يشير إلى أن قياسها ضرورياً لتصميم وتنفيذ السياسات العامة.

ويرى Johanson,et..al (2001:410-413) أن أهمية الأصول غير الملموسة تتجسد بالأتي:

- تعطي للمنظمة قدرات وكفايات محورية تسهم في نجاحها.
- تتيح لإدارة المنظمة عمل الخيارات الإستراتيجية المستندة إلى هذه الأصول والمستغلة لها استغلالاً جيداً في ضوء طبيعة الفرص والبيئة الخارجية.
- إن التحديد الجيد والدقيق للأصول يجعل إدارة المنظمة على معرفة وإطلاع تام بنقاط القوة والضعف في هذه الأصول وبالتالي القدرة على صنع خيارات إستراتيجية صحيحة.

ويشير Bounfour (2003: 67-86) إلى أن هناك العديد من المداخل لإدارة الأصول غير الملموسة، هي:

1. مدخل كل شيء لا ملموس، ويقوم على التأكيد بأن كل شيء في المنظمة يميل لأن يصبح غير ملموس. وهذا المدخل هو دعوة للتفكير بالعملية الخطية لإنتاج الموارد المادية حيث دالة الإنتاج هي السائدة، أو بالعملية المفتوحة للتفاعل والمحاورة، التي تعطي مكاناً جوهرياً لمحتوى وأسلوب الإنتاج، وهو ما يؤكد على الانتقال من الإنتاج إلى كيفية الإنتاج.

2. المدخل التحليلي، والذي يركز على مكونات الأصول غير الملموسة، حيث تم تحديد مجالات الاستثمار في الأصول غير الملموسة في خمس مجموعات، وهي: الاستثمار في التكنولوجيا، واستثمارات التمكين، وتنظيم واستغلال السوق، والبرمجيات، وأنظمة المعلومات.

3. مدخل الخدمات، الذي يركز في تحليل الأصول غير الملموسة على أنشطة الخدمات الموردة داخلياً او خارجياً، وفي مجال المعرفة فإن هذه الخدمات كأنواع من الأنشطة ذات علاقة بالعملية الابتكارية.

4. المدخل الإستراتيجي، وهذا يركز على دور الأصول غير الملموسة في تحقيق الميزة التنافسية، إذ إن الميزة التنافسية هي قلب التحليل الديناميكي للقوى التنافسية ضمن هيكل السوق.

5. المدخل الوظيفي، وهذا المدخل يركز على عملية تخصيص الموارد على المستوى الوظيفي، سواء وظائف القيمة أو وظائف الموارد.

6. مدخل رأس المال الفكري، وهذا المدخل انبثق في منتصف التسعينات مع تزايد الاهتمام بإدارة المعرفة حيث رأس المال الفكري المتضمن رأس المال الهيكلي، ورأس المال البشري، ورأس المال المرتبط بالعملاء.

ويحدد نجم (2010: 418 -424) أبعاد التطور نحو الأصول غير الملموسة من خلال:

1. تطور نسبة الأصول غير الملموسة ضمن الأصول الكلية. إذ إن الأصول غير الملموسة أخذت تمثل (75% ـــ 85%) من كل أصول الاقتصاد.

2. حزمة الأصول الكلية للمنظمة. إذ إن الأصول غير الملموسة هى جوهر قدرتها التنافسية وهو ما يفسر حقيقة أن الإستراتيجية القائمة على الموارد أصبحت هى الإستراتيجية المهيمنة فى بيئة الأعمال اليوم على اعتبار أن الموارد هى المحدد الأساسى للميزة التنافسية والأداء التنافسى للمنظمات.

3. القيمة السوقية القائمة على الأصول غير الملموسة. إذ إن الأصول غير الملموسة هى التى تشكل النسبة الأكبر من القيمة السوقية للمنظمة سواء أكان للمنظمات الرقمية أم المادية.

4. أنواع الأصول غير الملموسة والمتمثلة فى الحقوق التى اكتسبتها المنظمة خلال الفترة الماضية من وجودها فى العمل والسوق، مما بات يعطيها مقدرة لإضافة قيمة فريدة للعميل. إن هذه الأصول غيرالملموسة ليست وأحدة ومتجانسة وإنما هى تتسم بالتنوع كما تتنوع القدرة على احتساب قيمتها.

ويضيف نجم (2010: 443) إن جودة الأصول غير الملموسة تتضمن أربعة جوانب أساسية، وهي:

1. جودة الأصول غير الملموسة في خفض الفرق بين القيمة السوقية والقيمة المحاسبية، إن جودة اللاملموسات كلما كانت عالية كلما دفعت المنظمة إلى الاعتراف بها وتحويلها لقيمة مسجلة وتسجيلها.

2. جودة الأصول غير الملموسة في تعزيز الاستخدامات الداخلية للأصول الملموسة، إن جودة اللاملموسات تعني اعتراف الإدراة بها من أجل استخدامها استخداماً متعدداً ومتكرراً في الشركة كما هو الحال في أحد العاملين المتميزيين من حيث الخبرة عندما تقوم الشركة بإشراكه بعدة فرق ولجإن.

3. هرمية قيمة الأصول غير الملموسة، إن المنظمة يجب عليها أن تعرف وتحدد لاملموساتها المهمة وتصنيفها على أساس هرمي من الأكثر أهمية إلى الأقل أهمية مثل شركة Microsoft (السمعة) وشركة IBM (الابتكار).

4. تطوير معايير جودة ملائمة للأصول غير الملموسة، ضرورة تطوير معايير جودة تتعلق باللاملموسات مماثلة لمعايير جودة المنتجات.

وقد صنف نجم (2010: 422 -423) في هذا السياق بأن الأصول غير الملموسة تندرج في الفئات التالية:

- حقوق الملكية الفكرية، التي تمثل الحقوق التى تتمتع بالحماية القانونية بالعلاقة مع أصحاب العلاقة والمصلحة ومن أمثلتها براءة الاختراع، وحقوق المؤلفين والعلامة التجارية والشهرة.

الأصول غير الملموسة المتغيرة وتتمثل بالأصول غير الملموسة التى لا زالت لا تتمتع بالحماية القانونية ولا بالاعتراف المالى والمحاسبى رغم أنها أصبحت ذات قيمة حقيقية وبدلالات متزايدة من أجل الاعتراف بها. مثل راس المال البشري ، وولاء العملاء ؛ وقوائم العملاء ، والعلاقات طويلة الامد مع الموردين.

وحدد Jarhee (2005) الأصول غير الملموسة بثلاثة أنواع، هي:

1. الأصول التي يمكن امتلاكها وبيعها: مثل الملكية الفكرية، (العقود) اتفاقات الأعمال، حقوق عقود العاملين ، الامتياز، الحصص وتخصيص المواد.

2. الأصول التي يمكن امتلاكها ولكن يمكن خصخصتها وبيعها، مثل أسرار الأعمال ، المشروعات الحالية للبحث والتطوير وعمليات الأعمال.

3. الأصول غير الملموسة التي قد لا تكون هناك سيطرة كلية عليها من قبل المنظمة، مثل رأس المال البشري، الجدارة الجوهرية، رأس المال التنظيمي، رأس مال العلاقاتي، رأس مال المعلوماتي.

وصنفها كل من (Kaplan & Norton, 2004: 2-14) بثلاثة أنواع رئيسة، وهي:

رأس المال البشري: ويتمثل بجميع الموارد البشرية ذات الإمكانيات المتميزة على شغل الوظائف الإدارية والفنية، التي لديها القدرات الإبداعية والابتكارية والتفوقية. وتشتمل هذه الموارد على معارف العاملين المتطورة، وخبراتهم المتراكمة على التجارب الحياتية والعملية، ومهاراتهم التقنية والفنية، فضلاً عن رضاهم ومعنوياتهم وتماسكهم كفريق عمل متكامل. وقد أكد Arther (1994: 681) إن رأس المال البشري يرتبط بشكل إيجابي بأداء المنظمة وأرباحها، واستناداً لكل ذلك، فإن رأس المال البشري، يعد عاملاً مهماً لمدخلات المنظمات الحديثة (المعرفية خاصة) ومخرجاتها، ويتميز بخاصية لا تتوفر في غيره من رؤوس الأموال الأخرى، وهو إن منحنى إنتاجيته يتصاعد بنفس اتجاه منحنى قابلياته ومعارفه ومهاراته، وإن عمره المعنوي والاعتباري يتجدد مع تغيرات العصر ومستجداته البيئية، وإنه لن يندثر إلا بتوقف عمره الزمني.

رأس المال التنظيمي: ويتمثل بجميع الأولويات الاستراتيجية للمنظمة التي تسهم بتحقيق أهدافها، بالإضافة إلى الثقافة المعتمدة داخل المنظمة ومنظومة القيم ورؤية المنظمة ورسالتها اللازمة لتنفيذ الإستراتيجية. إذ إن قيادة المنظمة تقوم بحشد كافة مواردها الملموسة وغير الملموسة نحو تحقيق استراتيجيتها، وهذا يتطلب من المنظمة القيام بتصنيف ومحاذاة كافة أهداف الأفراد العاملين لديها وعلى اختلاف المستويات الإدارية مع أهدافها بشكل عام، بالإضافة إلى تقاسم وتشارك المعرفة بين كافة أفرادها ووحداتها التنظيمية.

رأس المال المعلوماتي: ويتضمن المعلومات عن آليات عمل الشركة حول المحفظة الإستراتيجية للتكنولوجيا المعتمدة لديها، بالإضافة إلى البنية التحتية التي تمتلكها المنظمة والتي تدعم العمليات الداخلية لها. إذ إن البنية التحتية لها تضم الحواسيب وشبكات الاتصالات، والخبرة لدي الموظفين المسؤولين عن البنية التحتية التكنولوجية، وإجراءات الأمن لحماية شبكات المنظمة وتطبيقاتها، حيث إن هناك نوعين من التطبيقات التكنولوجية المستخدمة في المنظمات، يتعلق الاول بالتطبيقات المبنية على البنية التحتية التكنولوجية والمتمثلة في تطبيقات معالجة المعاملات مثل نظام تخطيط موارد المنظمة، وأتمتة المعاملات الأساسية. ويتعلق الثاني بالتطبيقات التحليلية والمرتبط بتعزيز وتحليل وتفسير المعاملات، وتقاسم المعلومات والمعرفة بين التشكيلات الداخلية للمنظمة.

وفي الدراسة الحالية تم تحديد متغيرات الأصول غير الملموسة بالاستناد إلى ما حدده كل من Lev (2001) ؛ Bounfour (2003) وهي (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار).

(2 - 2 - 1): رأس المال الاجتماعي

يشكل رأس المال الاجتماعي أحد مكونات الأصول غير الملموسة، وقد تنامى الاهتمام به نتيجة الاهتمام الكبير الذي بدأت توليه المنظمات لعلاقاتها مع الأطراف الكثيرة التي تتعامل معاً، فقد كان المختصون يتكلمون عن أهمية العلاقات التي يقيمها العاملون فيما بينهم ومع الزبائن وأصحاب المصلحة المختلفين، والتي تخسرها المنظمة إذا تركوا.

عرف Kolman (302:1990) رأس المال الاجتماعي بأنه مفهوم منتج يجعل تحقيق بعض الأهداف التي يصعب تحقيقها في غيابه أمراً ممكناً، وعلى العكس من الأنواع الأخرى من رأس المال، فإنه ينبع من هيكل العلاقات بين الأشخاص، أي أنه غير متاح في الأفراد (مثل رأس المال البشري) ولا في المظاهر المادية للإنتاج. وعرفه كل من Nahapiet &

Ghoshal (243:1998) بأنه المجموع الفعلي والمحتمل للمصادر المستمدة من شبكة العلاقات المسيطر عليها من الأفراد أو الوحدات الاجتماعية. واعتبره Lesser (62:2000) بأنه يتضمن الشبكات غير الرسمية والثقة والفهم المشترك للأفراد في المنظمة، وأنه محدد رئيس للميزة التنافسية في اقتصاد اليوم.

ويبين كل من Stark & Jeffries (2011: 125) أن رأس المال الاجتماعي يلعب دوراً مهماً في التنظيمات الاجتماعية المختلفة، باعتبار أن الركيزة الأساسية لرأس المال الاجتماعي تكمن فيما تحمله الشبكات الاجتماعية من قيمة. وتكمن أهمية رأس المال الاجتماعي للمجتمع بشكل عام، وللمنظمات بشكل خاص من المنطلقات التالية:

1. ضروري لتنمية معارف ومهارات الأفراد، إذ تشكل العلاقات والتفاعلات الاجتماعية مصدراً أساسياً لتعلم الأفراد.
2. ضروري لتحقيق المنظمة للميزة التنافسية، لأنه محدد رئيس للميزة التنافسية في اقتصاد اليوم.
3. ضروري في عملية قيادة الآخرين، لأنه يوفر أساساً لعلاقة إيجابية سليمة بين القائد والأتباع.
4. يساعد في عملية اتخاذ القرار فيما يتعلق بكيفية التعامل مع الاخرين من جهة، وتطوير عمل المنظمة من جهة أخرى.
5. يعد من أهم أسس التسويق الناجح على كل المستويات، بسبب صفة الدوام في العلاقات التي يمتاز بها.
6. يساعد في عملية التخطيط والتقييم، وحشد الموارد وإدارتها، وتنسيق الجهود، والتوصل إلى حل الخلافات.
7. يساعد في اعتماد التوازن في العلاقات في ظل التعقيدات وسوء الارتباطات الداخلية للعالم الحديث.
8. يساعد في إدخال نظرة طويلة الأمد في صنع السياسات والاستراتيجيات، فرأس المال الاجتماعي لا يمكن خلقه بسرعة، لأنه تجمع وعملية تتطلب غالباً عدة سنوات.

9. يؤدي رأس المال الاجتماعي إلى تقليل المعضلات الأخلاقية في عمل المنظمات.
10. ضروري لاعتماد أشكال تنظيمية جديدة تركز على التعاون والتنافس في الإبداع، الذي يتطلب تغيير أنماط العلاقات السائدة بين العاملين.
11. يساعد في تحقيق النمو والبقاء في بيئة الأعمال المعاصرة التي تستلزم مجموعة مستلزمات منها إيجاد شبكات دعم اجتماعية قوية.

(2 - 2 - 2): رأس المال العلاقاتي

وهو العلاقة الناتجة عن علاقة المنظمة مع الزبائن الذين تتعامل معهم مثل رضا الزبون وولائه ومدى الاحتفاظ بالزبون من خلال الاهتمام بمقترحاته ومعالجة الشكاوي المقدمة منه وتلبية رغباته واحتياجاته بالسرعة الممكنة ومشاركته في أعمالها وصفقاتها ومد جسور التعاون مع (Stewart, 1999: 78).

ويرى Wu (2005) بأن رأس المال العلاقاتي يتكون من عدد من الأجزاء التي تتعلق برضا المستفيدين (بتلبية حاجاته ورغباته)، وولائه (بتمسكه واعتزازه بالتعامل مع المنظمة)، والاحتفاظ به (باستمرارية التعامل مع المنظمة وقدرتها على استبقائه لديها وتمكينه (بالاهتمام بآرائه ومقترحاته والأخذ بها عند التخطيط للمنتجات الجديدة والقائمة، وحذف بعضها لانخفاض حصتها السوقية)، وإشراكه في أعمال المنظمة وصفقاتها التجارية وتبادل المعلومات والأفكار معه.

ويحدد Cegarra-Navarro وآخرون (2008) أن رأس المال العلاقاتي يمثل القيمة التي يفرزها مستوى رضا الزبائن وولاؤهم والموردون والجهات الخارجية الأخرى وما استطاعت الشركة من بنائه من علاقات متميزة مع هذه الأطراف. إذ إن هذه العلاقات التي تبنى بين الشركة وعناصر بيئتها الخارجية ذات أهمية كبيرة وقيمة حيوية استنادا لما يلي:

1. إن الزبائن هم من يدفع فاتورة الشركة لأن المهمة الأولى لأي شركة هي إنشاء أو إيجاد أو بناء زبائنها بالسوق وإيجاد أسس العلاقة المتميزة معهم.
2. إن الولاء الذي تكسبه الشركة بالعلاقة الجيدة مع زبائنها يحقق لها زيادة في العائد إذ تشير الدراسات إلى أن معاودة الزبون على شراء منتجات الشركة بنسبة (5٪) يزيد من أرباح الشركة بنسبة لا تقل عن (25٪).

(2 - 2 - 3): التخصيص للبحث والتطوير

يعد نشاط البحث والتطوير, المغذي الرئيسي للإبداعات وخاصة في المؤسسات الكبيرة التي تتوفر على مخابر وإمكانيات مادية وبشرية معتبرة, فكلما كبر حجم المؤسسة, أدى ذلك بالضرورة إلى تكوين وظيفة خاصة بالبحث والتطوير, مع العلم أن لها خصوصيات يجب مراعاتها, ومؤشرات تقييمها صعبة التحديد, إضافة إلى الكفاءة الفنية للموظفين القائمين بنشاطات البحث والتطوير (الصيرفي، 2003).

تشير النفقات المتعلقة بالبحث والتطوير الى النفقات الجارية والرأسمالية على الأعمال الإبداعية التي تتم بطريقة منهجية لغرض الارتقاء بالمعارف، بما في ذلك المعارف الإنسانية والثقافية والمجتمعية، واستخدام المعرفة في تطبيقات جديدة (Dukes, et..al, 1980: 3).

وغالبا ما يتم تخصيص جزء من رقم الأعمال لتمويل نشاطات البحث والتطوير, كما تحدد هذه النسبة بناء على معطيات وإحصائيات من تقارير النشاط السنوية للمنافسين, والمعايير أو المقاييس المطبقة في مختلف القطاعات, وفروع الصناعة المتعلقة بالبحث والتطوير فهي تمثل قاعدة من خلالها تستطيع المؤسسة تحديد النسبة المخصصة لتمويل نشاطات البحث والتطوير, ومن ثم إعداد جدول مفصل نسجل فيه تقديرات التكاليف وأعباء المشروع البحث والتطوير (دراكر، 1988).

و من بين النقاط التي يجب ملاحظتها في التخصيص للبحث والتطوير هي (,Penuel et..al, 2011: 332 – 333):

- تحديد التقديرات بكل عناية, وباستشارة الأطراف المعنية.
- تحضير موازنات تفصيلية خاصة بالأقسام, حسب عددها, و على أسس زمنية مختلفة (شهرية, فصلية).
- مراعاة اعتماد الموازنات حسب التقسيم الموجود.
- إظهار النفقات الفعلية و النفقات المعيارية عند كل مرحلة من المراحل, لغرض استخراج الفروقات أو الانحرافات.

(2 - 2 - 4): التخصيص للإبداع والابتكار

حين تكافح المنظمات من أجل تحقيق الازدهار في البيئات المضطربة والتنافسية أو المحافظة عليه فإن الإبداع و الابتكار يصبحان أمرين في غاية الأهمية، فالمنظمات تعيش في اقتصاديات غير ملموسة، اقتصاديات المعلوماتية التي تعتمد على السرعة والخيال والمرونة والابتكار والإبداع. فالإبداع يدعم قوة أي منظمة في تميزها عن المنظمات الأخرى، كما أن الإدارة التقليدية أصبحت غير ممكنة في الوقت الحالي لما لها من عواقب وخيمة، فهي تحوَل الأفراد العاملين إلى بيروقراطيين وتسلبهم قدرتهم على الإبداع و التفكير (الزهري،2002: 231).

عرف الصرن (2000: 28) الإبداع والابتكار بأنه أفكار جديدة ومفيدة ومتصلة بحل مشكلات معينة أو تجميع وإعادة تركيب الأنماط المعروفة من المعرفة في أشكال فريدة، ولا يقتصر الإبداع على الجانب التكنيكي لأنه لايشمل تطوير السلع والعمليات المتعلقة بها وإعداد السوق فحسب بل يتعدى أيضا الألات والمعدات وطرائق التصنيع والتحسينات في التنظيم نفسه ونتائج التدريب والرضا عن العمل بما يؤدي إلى ازدياد الإنتاجية.

وتشير النفقات المخصصة للإبداع والابتكار إلى مجمل النفقات المصروفة على مشاريع الإبداع والابتكار والتي يتم تخصيصها بالاستناد إلى قيمة المشروع والنتائج المترتبة عليه.

(2 - 3): مدخل عملية التحليل الهيكلي

منذ ظهور نظرية التحليل الهرمي للبروفيسور Saaty (1970) التي أثبتت نجاحها وكفاءتها العالية وخصوصا في حل مشكلة الاختيار، أجريت العديد من الدراسات على مستوى العالم، لمعالجة قضية المفاضلة والاختيار بين مجموعة من البدائل.

ومنذ ذلك الحين أصبحت هذه النظرية هي أكثر الطرق انتشارا في العالم في عملية تحليل واتخاذ القرار، وذلك للعديد من الأسباب خصوصا لوجود برنامج محوسب يمكن من خلاله تطبيق النظرية وبناء الأشكال الهرمية، وعمل تحليل الحساسية واستخلاص النتائج بطريقة مبسطة وفعالة، كذلك فإن نفس مبدأ التحليل الهرمي عموما هو مبدأ سهل وقريب لطريقة التفكير المنطقي للإنسان العادي.

تعد عملية التحليل الهيكلي Analytical Hierarchy Process – AHP – من أهم أساليب صنع القرار ذات المعايير المتعددة. وقد طورها الباحث Saaty أستاذ الرياضيات بجامعة بتسبيرج بولاية بنسلفانيا في الولايات المتحدة الأمريكية في السبعينيات (Warren, 2000: 1). ويمكن من خلالها الاختيار من بين العديد من البدائل (الاختيارات) مع أخذ جميع المعايير (العوامل والمبادئ) التي تتوقف عليها عملية الاختيار بعين الاعتبار. التي قد تكون رقمية يمكن قياسها بسهولة. وهي أيضاً خيار جيد حينما يصعب صياغة المعايير، إذ لا تعتمد المقارنات الثنائية Paired Comparisons على أرقام ولا يوجد لها قيم مطلقة. هذا وتعتمد عملية التحليل الهيكلي ببساطة على العلاقة بين المعايير بالإضافة للعلاقة بين البدائل لكل معيار (Eddie, et..al, 2002: 33).

ويري Saaty (1994: 427) أن مدخل عملية التحليل الهيكلي يستند بالأساس على بنية رياضية واضحة المعالم متضمناً مصفوفات وقيماً تقريبية أو أوزاناً للعوامل داخل هذه المصفوفات، إذ إن مدخل عملية التحليل الهيكلي يعمل بكفاءة أكبر عند مقارنة المعايير أو البدائل المطروحة.

وبهذا فإن مدخل عملية التحليل الهيكلي ما هو إلا أداة تساعد على اتخاذ القرارات، والتي تساعد على تحليل مشكلة معقدة متعددة العوامل، التي يتكون كل مستوى منها من مجموعة عوامل لا يمكن تحليلها والوصول إلى حل مرضٍ بسهولة (Partovi, et..al, 1989: 6).

وبين Chin Wei وآخرون (2005: 48) أنه يمكن تقسيم الهيكلة إلى مجموعة من الهياكل الفرعية المتكونة من عوامل عدة ، ومن خلال هذا التقسيم يقوم متخذ القرار بعمل مقارنة ثنائية بين كل عوامل المستوى الواحد من الهيكلة، وذلك للحصول على وزن للمستوى المعني إيجاد حل له.

ويصف كل من Kendrick & Saaty (2007) مدخل عملية التحليل الهيكلي بأنه أداة قرار متعددة المعايير تظهر بشكل واضح العلاقة بين المقاييس سواء أكانت مالية أم غير مالية، كمية أو نوعية بهدف تحليل المشكلة ووضع الحلول المناسبة لها. فهي بذلك تهدف إلى تكامل مجموعة مختلفة من المعايير في معيار واحد شمولي واحد لاتخاذ القرار.

ويورد Searcy (2004: 4 ـــ 7) الخطوات العملية لمدخل عملية التحليل الهيكلي بالآتي:

1. تطوير بنية هيكلية لمشكلة القرار المراد اتخاذه في شكل مجموعة من الأهداف والمعايير والمعايير الفرعية وبدائل القرار.
2. تحديد أو مقارنة أولويات كل معيار والمعايير الفرعية المرتبطة به الذي يبين الأهمية النسبية لكل معيار والمعايير الفرعية المرتبطة به.
3. إعطاء أهمية لكل بديل من البدائل المحددة لاتخاذ القرار.
4. القيام بحساب المعّدل الإجمالي والوزن النسبي لبدائل كل قرار وأولوية العمل.

ويرى Bhushan & Rai (2004: 17) أن هناك سبعة متطلبات رئيسة لنجاح مدخل عملية التحليل الهيكلي، وهي:

1. بيان مقياس النسب، والأولويات.
2. القيام بعمل مقارنة ثنائية.
3. الحساسية تجاه العوامل المحددة.
4. عمل هيكلة بشكل عنقود للعوامل والمعايير الفرعية منها.
5. اتباع منهج التركيب لتوليد مقياس نسبي لكل بعد من الأبعاد المحددة.
6. ترتيب العوامل حسب أهميتها.
7. العمل على تكامل العوامل بشكل مجاميع.

كذلك يرى كل من Forman & Gass (2001: 473) أنه يمكن وصف مدخل عملية التحليل الهيكلي بثلاثة عناصر رئيسة، هي:

1. **تعقيدة الهيكلة،** أي مستوى التعقيد في كل عملية هيكلة للمشكلة المراد اتخاذ قرار بشأنها.
2. **القياس النسبي،** والمتمثل بجعل عملية القياس للمتغيرات بشكل نسبي.
3. **التركيب،** أي تركيب المتغيرات، والمتضمن مجموع متغيّرات الموضوع بشكل تركيبة لمتغير واحد أساسي.

(2 - 4): النجاح التنظيمي

وقد ورد في الأدبيات عدد من المفاهيم للنجاح التنظيمي. فقد عرفه الركابي (1998: 220) بقدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو في ظل الأهداف التي تسعى لتحقيقها، وعبر عنه Kenny (2001: 10) بنجاح يتحدد بنتائج النشاط بالنسبة للزبائن والعاملين والمالكين وجميع أصحاب المصلحة من منظور خارج ـ داخل، بدلا من منظور داخل ـ خارج. في حين عده الخفاجي والبغدادي (2001: 154 - 168) ناتج قدرة الإدارة على انتقاء ثم التعامل مع المواقف التي تحقق نجاحا متفوقا للمنظمة، أو ناتج إيمان المديرين بفلسفة المصادفة،

وتوظيفهم المختزن في الذاكرة لتوقع تحديات ومستوى النجاح في التعامل معها أو تجنبها" وهو بالنسبة لـ (Johnson & Scholes, 2002: 476) نجاحا في صياغة الاستراتيجية وتنفيذها ومتابعتها. في حين ركز Maller (2002: 1 - 4) على التخطيط الاستراتيجي في تعريف هذا النجاح بـالتنفيذ الناجح للخطة الاستراتيجية من قبل المنظمة، إذ عد النجاح = التخطيط الاستراتيجي.

وفي إطار أكثر شمولية نظر Thomas (2005: 3-4) إليه من خلال القيادة والإدارة الناجحة التي تفهم غرض المنظمة وما يحدث في بيئة الأعمال، وتتوقع الأحداث وتواجه الواقع بنظرة الامد تركز على عوامل النجاح الحرجة، للتنافس التي تضيف من خلال قيمة للزبون ولجميع أصحاب المصلحة وتستطيع إيصال الرؤية والغرض والغايات الممكنة الإنجاز والأهداف القابلة للقياس، وتعمل على تطوير قدرات جديدة وراس المال الفكري، ويكون تركيزها خارجيا أكثر مما هو داخلي، وتركز على تطوير العاملين وتحفيزهم ورضاهم والتغذية العكسية والتقيم والمراجعة معداً إياه نجاحاً مستداماً.

وحدده Kenny (2001: 10) قدرة المنظمة على تحقيق غاياتها بعيدة المدى وذلك من خلال مواكبة التطورات والتبدلات في احتياجات المؤسسات المتعاملة معها وتبني قيماً وفلسفة وغايات تمكنها من تنفيذ خططها الاستراتيجية والعمل على المواءمة بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة.

ويرى الباحث أن تعريف الباحث (Kenny, 2001) هو المفهوم الأكثر قرباً من الدراسة الحالية وهو ما تم اعتماده في تحديد مفهوم النجاح التنظيمي في الدراسة الحالية.

ويحدد كل من Cobbold & lawrie (2003: 1 - 8) و Ward (2001: 1 - 2) مقومات النجاح بالجوانب الآتية:

1. القضايا الاستراتيجية Strategic Issues التي تعد المقوم الاساس للنجاح، فمن خلالها تحدد المنظمة قدراتها ورؤيتها، وتتمكن من قياس نجاحها في عملية التخطيط الاستراتيجي، ثم

الاتجاه لتحقيق رسالتها واستراتيجيتها للأمد البعيد، انطلاقاً من الافتراض بأنها قضايا تتطلب قراراً مستقبليا ولأنها تشكل حجر الزاوية لأية عمليه تخطيط بالشكل الذي يؤثر في مسار أعمال المنظمة، أما الكامن من تلك القضايا فيبرز في نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات المدركة وفي تقييم القدرات المنظمية، وهي حينها قضايا ينبغي معالجتها قبل الإعلان عن استراتيجيات المنظمة، وبما يجعلها تتباين من منظمة لأخرى، ومن سنة لأخرى داخل المنظمة نفسها، وأن بعضها يضمحل لتظهر أخرى جديدة. وتتمحور مصادر هذه القضايا في (التركيز الاستراتيجي، والكفايات الاستراتيجية، والتغيير التنظيمي، ومحدودية الموارد، والتحالفات والاكتسابات الاستراتيجية، والاندماجات المؤسسية، والشراكات ..).

2. تمتع المديرين التنفيذيين برؤية ثاقبة في ماهية الأعمال، وحرصهم على تفسير كيف أن الخطط الاستراتيجية يتوقع لها النجاح بدلاً من إثبات كونها صحيحة والسعي لتجربتها وتشخيص نتائجها.

3. تكرار المنظمة الاستراتيجيات التي نجحت في المرات السابقة وأن تسأل نفسها باستمرار: ما الذي يجري في الواقع؟، وتتنبأ على أساسه بالمستقبل.

4. ارتكاز المنظمة ووحدات أعمالها على نظم اتصالات فاعلة.

5. اعتماد المنظمة لمعايير دقيقة في قياس نجاح برامج التغيير فيها، وارتكازها على أهداف ملائمة وغير موضوعة نسبة للأداء السابق أو المقارنات المرجعية الداخلية.

6. تفسير الاستراتيجية باستمرار والحرص على توافقها وجعل العاملين يدركون ما الذي يسند قدراتهم وينميها.

7. أن يكافح القادة لبناء الثقة وتحفيز العاملين لتحقيق الفوز المبكر، بعد السنة الأولى في عمل المنظمة وتطبيقها لاستراتيجيتها، كي لا يسرعوا في خطواتهم ويضحوا ببذرات النجاح التي زرعتها منظماتهم لتجني ثمارها في الأمد البعيد.

8. الاعتراف بالماضي والاقتداء به للتحرك إلى الامام، وبناء قدرات المنظمة لتبني مشروعات تركز على متطلبات العميل وليس فقط (الموازنة، ووقت التسليم)، وفي هذا أكدت

هيئة الاستشاريين الكندية أهمية قدرات العاملين في بناء إمكانات التخطيط والتصميم وتنفيذ المشروعات مع تعريفهم الجيد بالأهداف والمخرجات.

9. تحديد دور كل فرد من دون التركيز على أعضاء فريق تنفيذ المشروع أو النخبة فيه.

10. اعتماد مدة معينة لاختبار جميع (الأفكار، والمنتجات، والخدمات، والبرامج) الجديدة وإذا لم يكن ذلك ممكناً لا بد من تجزئة المدة على أجزاء أصغر لإجراء التحسينات المطلوبة.

11. الاحتفال بمبادرات التغيير الناجحة في اجواء اجتماعية محفزة على تغييرات اكثر وابداعات بمستوى اعلى.

هذا ويقف وراء الكثير من النجاح التنظيمي التي حظيت بها المنظمات عوامل نجاح حرجة Critical Success Factors وقد تعددت آراء الباحثين في تعريف هذه العوامل وتسميتها وفق التباين والاستراتيجيات المعتمدة والقوى والظروف التنافسية واختلافهم في المنطلقات الفكرية.

إذ يراها Glueck & Jouch (1984: 379) العوامل الأكثر أهمية في المنظمة التي تقود إلى النجاح في الأعمال. وعدها Kenny (2001: 1) القضايا التي تحتاج المنظمة إلى أن تقوم بها بصورة ملائمة كي تنجح مع أصحاب المصالح وأية منظمة أخرى أو وحدة أعمال تعتمد في نجاحها التي يعتمدها أصحاب المصالح لتقييم المنظمة وهو التعريف الأكثر شمولية لأنه يجمع بين كون العوامل أداة لبلوغ النجاح الطويل الأمد وكونها أداة يعول عليها أصحاب المصالح في تقييم أداء المنظمة من الخارج ألى الداخل وفي قياس نجاحها في تنفيذ رؤيتها ثم تحديد ما يريدونه منها على وفق منظورهم وهذا ما يجعلها القضايا الأكثر تاثيراً في قدرة المنظمات على النجاح.

وتعود فكرة تصنيف عوامل النجاح الحرجة إلى عوامل استراتيجية وأخرى تكتيكية إلى (Schultz, et..al, 1987:34-46).

كما وأكد Morris (2000: 34) هذا التصنيف بالرغم من عدم الفصل بين هذه العوامل من قبل كثير من الباحثين وحدد الاستراتيجي الياباني Kenichi ohmae والرئيس الأسبق لمستشاري الإدارة في الـ (Mchknsey) هذه العوامل (Lynch, 2000:252) في:

1. العملاء Customers: بتحديد المنظمة لما يرغبون به.
2. التنافس Competition: بتحديد المنظمة لما تحتاج أن تقوم به كي تبقى في مضمار المنافسة.

وإزاء هذين العاملين على المنظمة أن تحلل رغبات عملائها وتوفر لهم المنتج الذي يلبيها وأن تستمع إلى ردود أفعالهم إزاءه مع تحليلها لطبيعة المنافسة من جانب المنظمات الأخرى والتصرف حيالها بما يتوافق وقابليتها (كراج وجرانيت، 2002: 46 -45) .

3. المنظمة Organization: بتحليل الموارد والمهارات والقدرات التي توسم بها مقارنة بمنافسيها.

وأضاف كل من Eriksson & Falkengren (1999: 2) عامل "التغيير" إلى العوامل المذكورة آنفا مع أنه لا ينتج عن جميع التغيرات تحسينات جوهرية في حين سمى كل من Johnson & Scholes (2002: 158) هذه العوامل في (الزبائن، والعلامة التجارية، والتفوق في الخدمة، والتسليم الثابت، وحجم الإنتاج، وعلاقة المنظمة بالمنافسين) بعدها عوامل أساس في وصف أية منظمة بكونها ناجحة جداً شريطة أن تشخص مواردها وكفاياتها التي تعد أساس هذه العوامل وأن توظف الأخيرة في إطار مواردها وكفاياتها لأن التفاوت بين الاثنين جعل المنظمات تحقق نجاحات متفاوتة في فروعها، واستنتج Steinberg (2004: 1) من دراسته أن هذه العوامل تتجسد في (راس المال البشري، وشركاء الأعمال، وأرباب العمل، والمستفيدين من الخدمة أو السلعة، والقواعد والسياسات، إجراءات العمل)، الأدوات ممثلة بالتكنولوجيا وإدارة المعلومات. في حين يرى Wheelen & Hunger (2004: 69) أنها تحدد بدلالة الخصائص

الاقتصادية والتكنولوجية، والأسلحة التنافسية التي تؤسس المنظمة عليها استراتيجياتها مع وجوب تطبيقها بنجاح كي لا تقود الى الفشل.

(2 - 5): الدراسات السابقة العربية والأجنبية

(2 - 5 - 1): الدراسات العربية

- دراسة باهرمز (2006) بعنوان "عملية التحليل الهرمي: المنهج الإداري الهادف إلى فوز جميع الأطراف". التي هدفت إلى شرح طريقة التحليل الهرمي التي طورت من قبل الباحث Saaty والمتميزة في أنها أداة فعالة لاتخاذ القرار على مستوى الإدارة التنفيذية. بالإضافة إلى كيفية استخدامها وبيان المزايا المكتسبة من تطبيقها. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أن طريقة عملية التحليل الهرمي تعالج ثلاثة جوانب في اتخاذ القرار، أولها: تعدد المعايير وثانيها: اتخاذ القرار الجماعي وأخيراً المساعدة في حل المنازعات.

- دراسة الشوبكي (2008) بعنوان "اختيار المكاتب الاستشارية باستخدام أسلوب التحليل الهرمي من وجهة نظر متخذي القرار في قطاع غزة". هدفت إلى التعرف على واقع طرق الاختيار المتبعة في قطاع غزة، لدى متخذي القرار في الجهات المالكة والمنفذة للمشاريع، ومدى حاجتها إلى التطوير، وإلى استخدام نموذج عام وموحد يلبي حاجة حل مشكلة الاختيار بأسلوب ومنهج علمي يعتمد على الأساليب الكمية في اتخاذ القرار، ويوائم ويدخل العوامل والظروف المحلية التي تؤثر في عملية الاختيار واتخاذ القرار باختيار أحد المكاتب الاستشارية لأداء مهمات محددة، خصوصا وأن عملية اختيار المكاتب الاستشارية هي عملية معقدة وصعبة نظرا لتعدد معايير الاختيار وكذلك تعدد البدائل المتاحة. تكونت عينة الدراسة من (80) مفردة من الجهات المالكة والمنفذة للمشاريع، كذلك بعض الجهات المانحة، والمكاتب الاستشارية الحاصلة على سبعة تخصصات حسب تصنيف هيئة المكاتب في نقابة المهندسين. وتم استرداد (73) استبانة وبنسبة استجابة بلغت (91.3%). وقد توصلت الدراسة

إلى أن الجهات المحلية بحاجة إلى أسلوب موحد مبني على منهج علمي سليم وملائم للظروف المحلية في عملية اختيار المكاتب الاستشارية، كذلك تم بناء النموذج العام للاختيار الذي يوفر بأسلوب التحليل الهرمي وبالاعتماد على برنامج الحاسوب المرونة والسرعة في الحصول على النتائج، وتوصلت الدراسة إلى وجود ثلاثة معايير رئيسة في عملية اختيار المكاتب الاستشارية وهي :الخبرة العامة للمكتب الاستشاري، وطاقم العمل لديه، والمنهجية التي اتبعها المكتب الاستشاري ومدى ملاءمتها للشروط المرجعية التي يضعها المالك. وقد انبثق من كل معيار رئيسي ستة معايير فرعية مهمة في عملية الاختيار، وتم تحديد أهمية كل المعايير الرئيسة والفرعية من خلال هذه الدراسة، والوصول إلى النموذج العام للاختيار.

- دراسة الفيومي (2010) بعنوان " أثر الأصول غير الملموسة في تحقيق الميزة التنافسية في ظل تبني معايير إدارة الجودة الشاملة: دراسة مقارنة على عينة من الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة". هدفت إلى الكشف عن أثر الأصول غير الملموسة (رأس المال البشري؛ ورأس المال التنظيمي؛ ورأس المال العلاقاتي؛ ورأس المال المعلوماتي) في تحقيق الميزة التنافسية في ظل تبني معايير إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة. ولتحقيق هدف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت (71) فقرة وذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة. وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتحليل المسار بالاستعانة ببرنامج Amos. تكونت عينة الدراسة من (310) من القيادات الأكاديمية والإدارية في الجامعات الرسمية الخاصة. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها وجود أثر ذي دلالة معنوية للأصول غير الملموسة بمكوناتها رأس المال البشري؛ ورأس المال التنظيمي؛ ورأس المال العلاقاتي؛ ورأس المال المعلوماتي على معايير إدارة الجودة الشاملة، ووجود أثر ذي دلالة معنوية لمعايير إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الميزة التنافسية (التميز ؛ وسرعة الاستجابة) في الجامعات الرسمية والخاصة، ووجود أثر للأصول غير الملموسة المتضمنة رأس المال

البشري؛ ورأس المال التنظيمي؛ ورأس المال العلاقاتي؛ ورأس المال المعلوماتي في تحقيق التميز في ظل تبني معايير إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الرسمية والخاصة، ووجود أثر للأصول غير الملموسة المتضمنة رأس المال البشري؛ ورأس المال التنظيمي؛ ورأس المال العلاقاتي؛ ورأس المال المعلوماتي في تحقيق سرعة الاستجابة في ظل تبني معايير إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الرسمية والخاصة

- دراسة ذوابي (2010) بعنوان "استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي لتقييم العوامل المؤثرة فى نجاح تنفيذ نظام تخطيط الموارد المؤسسية: دراسة حالة لمصانع العنبتاوي في الأردن". والتي هدفت إلى تقييم العوامل المؤثرة في نجاح تنفيذ نظام تخطيط الموارد المؤسسية وهي (التقنية ؛ التنظيمية ؛ الإدارية ؛ عوامل المشروع) في مصانع العنبتاوي في الأردن من خلال استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي. تكونت عيّنة الدراسة من (64) مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها وجود تأثير ذي دلالة معنوية للعوامل التقنية ؛ والعوامل التنظيمية ؛ وللعوامل الإدارية ؛ وعوامل المشروع على نجاح تنفيذ نظام تخطيط الموارد المؤسسية في مصانع العنبتاوي. وقد بلغت قيمة نسبة الاتساق للعوامل التقنية في مصانع العنبتاوي (0.00948) وللعوامل التنظيمية (0.00344) وللعوامل الإدارية (0.017) ولعوامل المشروع (0.0318). وجاء ترتيب الهيكلة للعوامل المؤثرة في نجاح تنفيذ نظام تخطيط الموارد المؤسسية في مصانع العنبتاوي على الشكل التالي: العوامل التقنية وعوامل المشروع بقيمة بلغت (0.01032) كبديل أول ؛ العوامل التنظيمية وعوامل المشروع بقيمة (0.00881) كبديل ثان ؛ العوامل الإدارية وعوامل المشروع بقيمة (0.00837) كبديل ثالث ؛ العوامل التقنية مع العوامل التنظيمية بقيمة (0.00323) كبديل رابع ؛ العوامل التقنية مع

العوامل الإدارية بقيمة (0.00279) كبديل خامس ؛ وأخيراً، العوامل التنظيمية مع العوامل الإدارية بقيمة (0.00128) كبديل سادس.

- دراسة الفرهود (2010) بعنوان " استخدام عملية التحليل الهرمي *AHP* في تقرير العقوبات لأكثر جرائم الإنترنت شيوعاً في المملكة العربية السعودية". هدفت إلى عرض طريقة لاتخاذ قرار العقوبات لأكثر جرائم الإنترنت شيوعاً في المملكة العربية السعودية تلك التي تؤمن بأخذ آراء جميع المختصين وتضعه في الإعتبار بطريقة علمية رياضية وهي عملية التحليل الهرمي Analytical Hierarchy Process (AHP). وقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مهمة هي: أن طريقة عملية التحليل الهرمي تساعد من تحديد العقوبة الأمثل لأكثر جرائم الإنترنت شيوعاً في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى فائدة هذه الطريقة في اتخاذ القرار بشكل سريع.

(2 - 5 - 2): الدراسات الاجنبية

- دراسة Ahonen & Hussi (2002) بعنوان " ***Managing Intangible Assets – a question of integration and delicate balance***". هدفت إلى تحديد الأصول غير الملموسة الرئيسية وعلاقاتها الحالية مع أشكال أخرى من الأصول غير الملموسة وقد أجريت الدراسة على (9) شركات فنلدنية مسجلة في بورصة هلسنكي . وقد استندت النتائج على التحليل النوعي للبيانات التي تم تجميعها باستخدام الاستبانة وقد تم تصنيف الشركة على أساس قوة وضعف أصولها غير الملموسة . وقد صنفت الدارسة الشركات إلى أربع مجموعات مختلفة على أساس الأصول غير الملموسة الرئيسية للشركة هي : الشبكة الناجحة، نظام التعليم، الكفاءة بدون حدود، وشبكات التميز.

- دراسة Searcy (2004) بعنوان " ***Aligning the Balanced Scorecard and a Firm's Strategy Using the Analytic Hierarchy Process***". هدفت إلى فحص استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي في المستوى الأول من هيكل بطاقة التقييم المتوازن من بيانات أخذت من ست شركات تعمل في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد أشارت النتائج أن تصنيفي الأداء المرتبطة بالعملاء والعاملين لم تأخذ رتباً عالية عند مقارنتها مع التصنيفات الأخرى. وأوصت الدراسة بأن اعتماد مدخل عملية التحليل الهيكلي يمكن أنظمة الأداء من القياس بشكل أفضل.

- دراسة Green & Ryan (2005) بعنوان " ***Framework of Intangible Valuation Areas (FIVA): Aligning Business Strategy and Intangible Assets*** ". هدفت إلى فحص مدى كفاية الأصول غير الملموسة في عينة من شركات تكنولوجيا المعلومات الأمريكية البالغ عددها (56) شركة. وتحديد وترميز موجهات الكفاية العامة للأصول غير الملموسة لاستخدام

تطبيقات كفاية بطاقة التقييم المتوازن في شركات تكنولوجيا المعلومات. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: أن شركات تكنولوجيا المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية تستخدم تصنيفاً معيارياً وثابتاً للأصول غير الملموسة وإن هذه الأصول تزيد من قدرة المنظمات على تحقيق التميز من خلال القياس والكفاية.

- دراسة Gallego & Rodríguez (2005) بعنوان ***Situation of intangible assets in Spanish firms: an empirical analysis Journal of Intellectual Capital***". هدفت إلى تحليل سواء أكان من الناحية النظرية أم التجريبية أهمية الأصول غير الملموسة في الشركات الإسبانية. ولتنفيذ هذه الدراسة تمت دراسة الشركات الإسبانية المدرجة في البورصة والأوراق المالية CNMV التي تلعب فيها في الأصول غير الملموسة دوراً مهماً في نماذج الأعمال الخاصة بهم. وقد استخدمت الدراسة الاستبإنة المكونة من (25) بندا، وتألفت العينة النهائية من (39) شركة (بلغت نسبة الاستجابة 15.2%) التي يمكن استخدامها للتحليلات. وقد توصلت الدراسة إلى بعض الاستنتاجات ذات الصلة عن الأصول غير الملموسة التي أشارت إلى أن الشركات الإسبانية انتقلت من اقتصاد صناعي إلى اقتصاد قائم على المعرفة، و لا زال الإفصاح عن معلومات حول الأصول غير الملموسة في الشركات الإسبانية محدودا، وكان من كل الأصول غير الملموسة ذات الصلة العلاقة مع العملاء، وخبرة الموظف، وتكنولوجيا المعلومات، صورة العلامة التجارية والإجراءات والنظم.

- دراسة Del Bello (2006) بعنوان " ***Intangibles and sustainability in local government reports:An analysis into an uneasy relationship*** ". هدفت إلى تحليل درجة الوضوح في الموارد غير الملموسة والنشاطات في القطاع الحكومي بإيطاليا. وقد اعتمدت الدراسة على في تحقيق أهدافها على شرح العلاقة بين الأصول غير الملموسة والمعلومات

في الأجندة الرسمية (21). وقد توصلت الدراسة إلى وضع بعض المؤشرات التي تم الحصول عليها من خلال تقارير لجنة الأجندة الرسمية (21). التي تم تضمينها كجزء من قوائم الأصول غير الملموسة المحتملة للحكومية المحلية.

- دراسة Ahmad, et..al (2006) بعنوان "***The Integration of Analytical Hierarchy Process and Data Environment Analysis in A Multi Criteria Decision Making Problem***". هدفت إلى تطوير أنموذج يمكن استخدامه لتقييم الأداء للمنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة في الولايات المتحدة الأمريكية. تكونت عيّنة الدراسة من (70) مشروعاً صناعياً صغيراً ومتوسطاً في ولاية كاليفورنيا. وقد توصلت الدراسة إلى تطوير الأنموذج بالاستناد إلى مدخل عملية الهيكلة التحليلية الذي يعد مدخلاً ملائماً لتقييم أداء المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.

- دراسة Chan (2006) بعنوان "***An Analytic Hierarchy Framework for Evaluating Balanced Scorecards of Healthcare Organizations***". هدفت إلى اقتراح تطبيق مدخل عملية الهيكلة التحليلية على بطاقة التقييم المتوازن لمستشفى في كوريا. وقد توصلت الدراسة إلى ان تطبيق مدخل عملية الهيكلة التحليلية على البطاقة يمكن من التركيز على الأهداف الأكثر أهمية وتحقيقها ووضع مؤشرات ملائمة لها.

- دراسة Kahraman, et..al (2007) بعنوان "***Prioritization of E-government Strategies using a SWOT – AHP Analysis: The Case of Turkey***". هدفت إلى تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات للحكومة الإلكترونية في تركيا، بالإضافة إلى تحديد البدائل الاستراتيجية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية وتقييمها باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي.

وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، كان أبرزها وجود العديد من البدائل الاستراتيجية لتطبيقات الحكومة الإلكترونية في تركيا وهو ما استنبطه مدخل عملية التحليل الهيكلي.

- دراسة Mathur, et..al (2007) بعنوان "***Intangible Project Management Assets as Determinants of Competitive Advantage***". هدفت إلى توضيح دور أصول المشروع غير الملموسة في تحقيق الميزة التنافسية من خلال عملية إدارة المشروع المتمثلة في الأصول غير القابلة للتقليد، والندرة، والدعم التنظيمي. تكونت عينة الدراسة من (202) مشاركاً من الولايات المتحدة الأمريكية وكندا. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: إن أصول المشروع غير الملموسة تبين أنها مصدر للميزة التنافسية، وأن هناك تأثيراً مباشراً ووسيطاً في العلاقة بين أصول المشروع غير الملموسة وخصائص الميزة التنافسية في عملية إدارة المشروع.

- دراسة Palacios & Galván (2007) بعنوان "***Intangible Measurement Guidelines: A Comparative Study in Europe***". هدفت إلى توضيح ومقارنة بعض من مساهمات الباحثين الأوروبيين في حقل القياس والإدارة. أجريت الدراسة على (80) شركة أوروبية وتم استخدام طريقة تحليل دلفي. وقد توصلت الدراسة إلى إن هناك افتقاراً في الإطار المفاهيمي الفريد للتقارير المتعلقة برأس المال الفكري، على الرغم من أنه ليس هناك اختلافات دالة معنوياً الإرشادات التحليلية.

- دراسة Flatt & Stanley (2008) بعنوان "***Creating Cpmpetitive Advantage Through Intangable Assets: The Direct and Indirect Effects of Corporate Culture and Reputation***". هدفت إلى توضيح كيفية تحقيق الميزة التنافسية من خلال الأصول غير الملموسة من خلال معرفة التأثير المباشر وغير المباشر لكل من الثقافة والسمعة المؤسسية.

أجريت الدراسة على (104) منظمات ضمن سبع صناعات في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى أن الثقافة المؤسسية ليست العامل الوحيد الذي يعزز الأداء المالي للمنظمات عينة الدراسة، بل أن الثقافة المؤسسية ترتبط ارتباطاً إيجابياً بالسمعة المؤسسية بالإضافة إلى إن السمعة المؤسسية تلعب دور الوسيط بين الثقافة والأداء المالي في المنظمات عينة الدراسة.

- دراسة AL-Twaijry (2009) بعنوان "***Intangible Assets and Future Growth: Evidence From Japan***". هدفت إلى البحث في العلاقة بين الاستثمار في الأصول غير الملموسة والنمو المستقبلي في أرباح قطاع الصناعة ودراسة تأثير مختلف المتغيرات على مستوى الاستثمارات في الأصول غير الملموسة في هذا القطاع. وقد أجريت الدراسة على بيإنات من (384) شركة من التصنيع اليابإنية التي تأسست قبل عام 2001 وأظهرت النتائج أن متوسط إجمالي الاستثمار في الأصول غير الملموسة زاد بشكل كبير بنسبة 85% بين عامي 2001 و 2005. ومع ذلك، يمثل الاستثمار في الأصول غير الملموسة في المتوسط 1.2% فقط من مجموع الموجودات و 1.3% من إجمالي المبيعات. وأشارت نتائج الانحدار إلى إن الاستثمار في الأصول غير الملموسة يتوقع أن يصل حوالي 15 % من التغير في نمو الشركة في المستقبل.

- دراسة Jhunjhunwala (2009) بعنوان "***Monitoring and Measuring Intangibles Using Value Maps: Some Examples***". هدفت إلى إعطاء مدخل تكاملي لفهم ورقابة طبيعة الأصول غير الملموسة التي تعد موجهاً للقيمة في المنظمات من خلال الاعتماد على ثلاثة أمثلة والعمل على اختبارها بعلاقات السبب والنتيجة ورسمها لبيان النجاح المتحقق. تم الاعتماد على مدخل تفكير النظم لتحقيق أهداف الدراسة من خلال تحليل ثلاثة قطاعات صناعية مختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد توصلت الدراسة إلى أن نجاح أية

منظمة يعتمد على شبكة الارتباطات للأصول غير الملموسة التي تؤثر على بعضها بعضاً. وأن استخدام الإنموذج السببي يعطي صورة واضحة عن علاقات السبب والنتيجة بين المتغيرات الرئيسة والأهداف المحددة، ويساعد المنظمات على تحديد أي الأصول غير الملموسة التي تحتاجها للاستمرار في الرقابة باستخدام المؤشرات الملائمة لتحقيق الأهداف المحددة.

- دراسة Chaichan & Chansa-Ngavej (2010) بعنوان " ***Intangible asset management framework: an empirical evidence***". هدفت إلى تحليل الارتباطات الداخلية للأصول غير الملموسة والأداء. تكونت عينة الدراسة من (304) مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أبرزها: وجود علاقة ارتباط معنوية بين الأصول غيرالملموسة والأداء.

- دراسة St-Pierre, et..al (2011) بعنوان " ***Intangible assets and performance: Analysis on manufacturing SMEs***". هدفت إلى بيان طبيعة الأصول غير الملموسة وكيفية ترابطها مع الاستراتيجية والأداء. تكونت عينة ا دراسة من (267) شركة متوسطة وصغيرة الحجم تعمل في أسبانيا. وقد توصلت الدراسة إلى أن الأصول غير الملموسة ترتبط بشكل وثيق باستراتيجية الشركات وأدائها.

- دراسة Huang, et..al (2011) بعنوان " ***Aligning intangible assets to innovation in biopharmaceutical industry*** ". هدفت إلى تصميم أنموذج تطبيقي للمواءمة بين الأصول غير الملموسة والإبداع في صناعة البيوصيدلانية.. بالإضافة إلى بيان أثر الأصول غير الملموسة على القدرات الإبداعية في مصانع البيوصيدلانية في تايوان. وقد توصلت الدراسة

إلى العديد من النتائج أبرزها أن الأصول غير الملموسة تؤثر على القدرات الإبداعية في مصانع البيوصيدلانية في تايوان.

- دراسة Teng (2011) بعنوان " ***The effects of an environmental management system on intangible assets and corporate value: Evidence from Taiwan's manufacturing firms*** ". هدفت إلى بيان أثر نظام إدارة البيئة على الأصول غير الملموسة وقيمة الشركة في المصانع التابوانية. الحاصة على شهادة ISO14001 وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها وجود تأثير دال إحصائياً لنظام إدارة البيئة على الأصول غير الملموسة وقيمة الشركة.

(2 - 6): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يمكن تلخيص أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ، بالآتي:

1. من حيث بيئة الدراسة وقطاع التطبيق: أجريت الدراسات السابقة على المنظمات الأمريكية والأوروبية بالإضافة إلى بعض المنظمات العربية. في حين تم تطبيق الدراسة الحالية في القطاع الضريبي بدولة الكويت.
2. من حيث هدف الدراسة: تنوعت الاتجاهات البحثية للدراسات السابقة، والتي هدفت بيان أهمية مدخل عملية التحليل الهيكلي في عملية التقييم. اما الدراسة الحالية فقد هدفت بشكل أساسي إلى تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثرها على النجاح التنظيمي.
3. من حيث المنهجية: يمكن عد الدراسة الحالية دراسة استطلاعية، وصفية تحليلية، لكونها تاخذ وجهة نظر آراء الأفراد العاملين في القطاع الضريبي بدولة الكويت بالإضافة إلى استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي الذي يعد واحداً من أهم المداخل في تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت.

الـفـصـل الثالث

منهجية البحث

(الطريقة والإجراءات)

(3 - 1): المقدمـــــــة
(3 - 2): منهج الدراسة
(3 - 3): مجتمع الدراسة
(3 - 4): عينة الدراسة
(3 - 5): مصادر الحصول على المعلومات
(3 - 6): أداة الدراسة
(3 - 7): المعالجة الإحصائية المستخدمة
(3 - 8): صدق أداة الدراسة وثباتها
(3 - 9): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
(3 - 10): القطاع الضريبي بدولة الكويت

(3 - 1): المقدمـــــــــة

هدفت الدراسة الحالية إلى تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثرها على النجاح التنظيمي. ولتحقيق هذا الهدف اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي عبر استخدام الأسلوب التطبيقي المتضمن استخدام العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بموضوع الدراسة. بالإضافة إلى استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي.

وقد تضمن هذا الفصل منهج الدراسة المتبع، ومجتمع الدراسة وعينتها، ووصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية المستخدمة وكذلك فحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

(3 - 2): منهج الدراسة

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الاستطلاعي، الوصفي التحليلي، فهي تستطلع آراء الظاهرة لدى مجتمع الدراسة، ثم تصف إدراكهم بدلالة البيانات التي يتم تجميعها من عينة الدراسة، ثم تحلل البيانات وتختبر الفرضيات وبما يحقق أهداف الدراسة. هذا بالإضافة إلى استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي، والذي يتضمن الخطوات التالية (Bhushan & Rai, 2004: 15-16):

1. اختيار الأولويات الضرورية.
2. تعيين الأولويات في الصفوف والأعمدة وذلك بشكل (n*n).
3. عمل مقارنة زوجية بين العوامل في المصفوفة وفقاً لمجموعة من المعايير.
4. القيام بجمع الأعمدة.
5. القيام بجمع الصفوف.
6. حساب متوسط الصفوف.

(3 - 3): مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من القطاع الضريبي في دولة الكويت، والمتكون من إدارة الخضوع الضريبي والتخطيط، وإدارة الفحص والمطالبات الضريبية.

(3 - 4): عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من كافة الأفراد العاملين في القطاع الضريبي في دولة الكويت من كافة المستويات الإدارية والبالغ عددهم (225) وتم تحديد العينة بطريقة عشوائية، ولتحديد عدد أفراد عينة الدراسة تم اللجوء إلى برنامج Sample Size Calculator وعند مستوى دلالة (0.05). وكما هو موضح بالشكل (3 ــ 1). وقد تم توزيع الإستبانات على عينة الدراسة بشكل عشوائي تام من خلال تقسيم العدد الكلي للعينة على إدارات القطاع الضريبي بشكل نسبي.

الشكل (3 ــ 1)

عدد أفراد عينة الدراسة

Sample Size Calculator
Commands View Help MaCorr?

Determine Sample Size

Confidence Level: 95%
Confidence Interval: 5.0 (%)
Population: 225
Calculate Clear
Sample size: 142

Find Confidence Interval

Confidence Level: 95%
Sample size: 142
Population: 225
Percentage: 50 (%)
Calculate Clear
Confidence Interval: 5.0 (%)

MACORR www.macorr.com

وبهذا بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (142) وعند مستوى دلالة (0.05) والذين تم اختيارهم أيضاً بطريقة عشوائية. وقد تم نوزيع (142) استبانة، استرد منها (131) بنسبة (92.2%). وبعد فحص الاستبانات لبيان مدى صلاحيتها للتحليل الإحصائي، استبعد منها (14). وبهذا يصبح إجمالي عدد الاستبانات الصالحة لعملية التحليل الإحصائي (117) استبانة.

(3 - 5): مصادر الحصول على المعلومات

بغية تحقيق هدف الدراسة، تم الاعتماد على نوعين من المصادر للحصول على البيانات والمعلومات القابلة للوصف والتحليل:

1. المصادر الثانوية، والمرتبطة بالمعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات ، والمقالات ، والرسائل الجامعية ، والكتب العلمية الأجنبية والعربية المتخصصة بموضوع الدراسة.
2. المصادر الأولية، والمتضمنة الاستبانة لغرض توفير البيانات المتعلقة بالدراسة فقد صممت الاستبانة بعد الأخذ بآراء مجموعة من الباحثين والكتاب في مجال موضوع الدراسة، التي استهدفت الحصول على البيانات الأولية لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة.

(3 - 6): أداة الدراسة

بُنيت أداة الدراسة (الاستبانة) لتصف متغيرات الدراسة وتفسيرها في ثلاثة أجزاء رئيسة، هي:

المتغير المستقل، والمتعلق بالأصول غير الملموسة، والمتكون من أربعة متغيرات، هي (رأس المال الاجتماعي ؛ ورأس المال العلاقاتي ؛ والتخصيص للبحث والتطوير ؛ والتخصيص للإبداع والابتكار. إذ بلغ عدد الفقرات لقياس الأصول غير الملموسة (26) فقرة.

وكما هو موضح أدناه:

رأس المال الاجتماعي	رأس المال العلاقاتي	التخصيص للبحث والتطوير	التخصيص للإبداع والابتكار
(9) فقرات	(5) فقرات	(7) فقرات	(5) فقرات

إذ كان ترتيب فقرات قياس رأس المال الاجتماعي من الأسئلة (1 ـــ 9). أما فقرات رأس المال العلاقاتي فقد كان ترتيب فقراته من الأسئلة (10 ــ 14). وفيما يتعلق بمتغير التخصيص للبحث والتطوير فقد كان ترتيب فقراته من الأسئلة (15 ـــ 21). وأخيراً ما يرتبط بمتغير التخصيص للإبداع والابتكار فكان ترتيب فقراته من الأسئلة (22 ـــ 26). وتراوح مدى الاستجابة لقياس الأصول غير الملموسة بمتغيراتها من (1 ــ 5) وفق مقياس *LiKert* وكالأتي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

وقد تم الاعتماد في صياغة أسئلة الاستبانة فيما يتعلق بالأصول غير الملموسة بمتغيراتها بالإستناد إلى ما أورده الباحثين (Lev, 2001 ؛ Bounfour, 2003).

المتغير التابع، والمتعلق بالنجاح التنظيمي، والذي تم قياسه من خلال (8). وتراوح مدى الاستجابة لقياس الأصول غير الملموسة بمتغيراتها من (1 ــ 5) وفق مقياس *LiKert* وكالأتي:

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

إذ تم الاعتماد في صياغة أسئلة الاستبانة فيما يتعلق بالنجاح التنظيمي بالاستناد إلى ما أورده الباحثين (Ward, 2001).

المتغيرات الديمغرافية، والمتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة الديمغرافية التي تم قياسها من خلال (5) متغيرات وهي (العمر ؛ والجنس ؛ والمؤهل العلمي ؛ وعدد سنوات الخبرة ؛ والمسمى الوظيفي) لغرض وصف عينة الدراسة وإجراء بعض المقارنات لاستجابة أفراد العينة على المتغيرات موضوعة الدراسة في ضوء المتغيرات الديمغرافية.

وبهذا تكونت الاستبانة (أداة الدراسة) وبشكلها النهائي من (34) فقرة.

(3 - 7): المعالجة الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها لجأ الباحث إلى الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences – SPSS – ومن خلاله قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

أساليب الإحصاء الوصفي، والمتضمنة:

- التكرارات والنسب المئوية لتحليل خصائص عينة الدراسة ديموغرافياً.
- المتوسطات الحسابية لمعرفة مستوى إجابة عينة الدراسة.
- الانحرافات المعيارية ودرجة تشتت إجابات أفراد عينة الدراسة عن المتوسط الحسابي.
- بهدف الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة النمط لكل فقرة.

أساليب الإحصاء الإستدلالي، والمتضمنة:

- معامل كرونباخ ألفا Cronbach Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم.
- اختبار T لعينة واحدة وذلك للتحقق من معنوية فقرات الاستبانة.
- تحليل التباين واختبار F وذلك للتحقق من معنوية الأنموذج والمتغيرات.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد واختبار T لمعرفة العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة.
- معامل الأرتباط R للتحقق من درجة الارتباط بين متغيرات الدراسة.
- معامل التحديد R^2 لتوضيح نسبة ما يفسره المتغير المستقل من المتغير التابع.
- الأهمية النسبية، الذي تم تحديده طبقاً للمقياس الآتي (Sekaran, 2003):

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$\frac{5 - 1}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$

وبذلك تكون الدرجة المنخفضة من 1 – أقل من 2.33

والدرجة المتوسطة من 2.33 – 3.66

والدرجة المرتفعة من 3.67 فأكثر.

- التحليل الهيكلي Analytic Hierarchy، وذلك من خلال حساب الأوزان النسبية للعوامل الفرعية للأصول غير الملموسة المحددة في الدراسة الحالية، وكما هو موضح بالمصفوفة أدناه:

$$UnrAss_{Matrix} = \begin{array}{c|cc} & SC & RC \\ \hline SC & a_{11} & a_{12} \\ RC & a_{21} & a_{22} \end{array}$$

إذ إن:

UnrAss: الأصول غير المسجلة ***Unrecorded assets***، وتتضمن:

SC: رأس المال الاجتماعي Social Capital

RC: رأس المال العلاقاتي Relational Capital

a_{11} ؛ a_{22} : تساوى واحداً صحيحاً (1)، وذلك لأن تقابل العنصرين المتشابهين لهما نفس الأهمية (Bhushan & Rai, 2004: 14).

أما فيما يتعلق بالقيم الأخرى داخل المصفوفة فتكون نتيجة تقييم المدير أو الشخص المعنى بتقييم الأزواج وأيهما أكثر أهمية.

وللتحقق من مؤشر الاتساق Consistency Index (CI) بين الأزواج، الذي يحسب بالمعادلة لتالية:

$$CI = \text{Consistency index of } \mathbf{A} = \frac{n_{max} - n}{n - 1}$$

حيث إن:

n_{max}: تشير إلى مجموع الأوزان النسبية لرأس المال الاجتماعي ورأس المال العلاقاتي.

n: عدد العوامل التي أجريت بينها المقارنة.

ومن خلال حساب مؤشر الاتساق الداخلي، يمكن حساب المؤشر العشوائي Random Consistency Index (RI)، وذلك بالاعتماد على جدول قيم المؤشر العشوائي، وكما هو موضح بالجدول (3 ــ 1) (Saaty & Vargas, 2001).

جدول (3 ــ 1)

قيم المؤشر العشوائي

القيمة	المؤشر العشوائي
2	0
3	0.58
4	0.90
5	1.12
6	1.24
7	1.32
8	1.41
9	1.45
10	1.51

وبعد ذلك يتم إيجاد قيمة مؤشر الاتساق Consistency Ratio، وذلك من خلال قسمة مؤشر الاتساق Consistency Index (CI) على المؤشر العشوائي Random Consistency Index (RI)، وكما هو موضح في المعادلة التالية:

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

إذ إنه من المفترض أن تكون قيمة مؤشر الاتساق Consistency Ratio أقل من (0.1) (Taha, 2007: 495)، وذلك لاعتبار أن العامل مؤثر في النجاح التنظيمي.

(3 - 8): صدق أداة الدراسة وثباتها

(3 - 8 - 1): الصدق الظاهري

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (4) أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية متخصصين في إدارة الأعمال والتسويق وأسماء المحكمين بالملحق رقم (1)، وقد تم الاستجابة لآراء المحكمين، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية كما موضح بالملحق رقم (2).

(3 - 8 - 2): ثبات أداة الدراسة

قام الباحث بتطبيق صيغة Cronbach Alpha لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة على درجات أفراد العينة ، وعلى الرغم من أن قواعد القياس في القيمة الواجب الحصول عليها غير محددة ، إلا أن الحصول على ($Alpha \geq 0.60$) يعد في الناحية التطبيقية للعلوم

الإدارية والإنسانية بشكل عام أمراً مقبولاً (Sekaran, 2003). والجدول (3 ــــ 2) يبين نتائج أداة الثبات لهذه الدراسة.

الجدول (3 ــ 2)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)

ت	البعد	عدد الفقرات	قيمة (α) ألفا
1	رأس المال الاجتماعي	9	0.816
2	رأس المال العلاقاتي	5	0.748
3	التخصص للبحث والتطوير	7	0.766
4	التخصيص للإبداع والابتكار	5	0.789
5	النجاح التنظيمي	8	0.875
	الإستبانة ككل	34	0.907

وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا أعلاه على تمتع إداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال ويقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة وفقاً لـ (Sekaran, 2003).

(3 - 9): المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة

الجدول (3 ــ 3) يبين المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (العمر ؛ والجنس ؛ والمؤهل العلمي ؛ وعدد سنوات الخبرة ؛ والمسمى الوظيفي)، حيث يتضح أن 95.7% هم من الذين تتراوح أعمارهم بين أقل من 30 سنة إلى 49 سنة. وأن 4.3% هم ممن تراوحت أعمارهم من 50 سنة فأكثر. وهو ما يدل على أن سياسة القطاع الضريبي فيما يتعلق بالموارد البشرية هو التركيز على العنصر الشبابي. وأظهرت النتائج أن 42.7% هم من الذكور وما

نسبته 57.3% هم من الإناث. وهو ما يعكس سياسة الانفتاح التي يتبعها القطاع الضريبي وذلك بالمساواة وتمكين المرأة. وتبين أن 73.5% من المبحوثين هم من حملة شهادة البكالوريوس، وأن 19.7% هم من حملة دبلوك الكلية في اختصاصاتهم، وأن 6% هم من حملة درجة الماجستير، وأن 0.9% هم من حملة درجة الدكتوراه. وهو ما يبين أن القطاع الضريبي يهتم بالدرجات العلمية بما ينعكس على أداء الموظفين. وما يتعلق بمتغير عدد سنوات الخبرة فقد أظهرت النتائج أن 29.1% هم ممن لديهم خبرة 5 سنوات فأقل، وأن 30.8% هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم من 6– 10 سنوات، وأن 23.1% من المبحوثين هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم من 11– 15 سنة، وأخيراً، أن 17.1% هم ممن لديهم خبرة عملية من 16سنة فأكثر. وهو ما يرجح أن يكونوا على دراية بأهمية وطبيعة أعمالهم الموكلة إليهم وأن تنفيذها بالشكل الصحيح يعد عنصراً من عناصر نجاح القطاع الضريبي ومن ثم قدرتها على الاستمرارية. وبالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي، فقد أظهرت النتائج أن 84.6% هم من الموظفين، وأن 12% هم من رؤساء الأقسام، وأن 2.6% هم من المراقبين، وأن 0.9% هم من المديرين. وهو ما يبين التنظيم الهيكلي الواضح للمستويات الوظيفية بالقطاع الضريبي بدولة الكويت.

الجدول (3 ــ 3)

يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	العمر	أقل من 30 سنة	42	35.9
		من 30– 39 سنة	56	47.9
		من 40 – 49 سنة	14	12
		50 سنة فأكثر	5	4.3
المجموع			117	100
2	الجنس	ذكور	50	42.7
		أنثى	67	57.3
المجموع			117	100
3	المؤهل العلمي	دبلوم كلية	23	19.7
		بكالوريوس	86	73.5
		ماجستير	7	6
		دكتوراه	1	0.9
المجموع			117	100
4	عدد سنوات الخبرة	5 سنوات فأقل	34	29.1
		من 6– 10 سنوات	36	30.8
		من 11– 15 سنة	27	23.1
		16 سنة فأكثر	20	17.1
المجموع			117	100
5	المسمى الوظيفي	مدير	1	0.9
		مراقب	3	2.6
		رئيس قسم	14	12
		موظف	99	84.6
المجموع			117	100

(3 - 10): القطاع الضريبي بدولة الكويت

يعد القطاع الضريبي أحد القطاعات المالية العامة في وزارة المالية، والذي يعمل على تحصيل الإيرادات من خلال تطبيق القوانين الضريبية، وأقدمها هو مرسوم ضريبة الدخل الكويتية رقم 1955/3 الذي تلتزم بموجبه الشركات الأجنبية التي تزاول نشاطها في الكويت بدفع مبلغ الضريبة بنسبة 15% من صافي أرباحها.

وفي العام 2000 تم إقرار قانون رقم 2000/19 في شأن دعم العمالة الوطنية وتشجيعها للعمل في الجهات غير الحكومية، وهي ضريبة فرضها المشرع كمورد أساسي لتمويل قانون دعم العملة الوطنية نسبتها 2.5% تؤخذ من صافي الأرباح السنوية على الشركات الكويتية المدرجة في سوق الكويت للاوراق المالية.

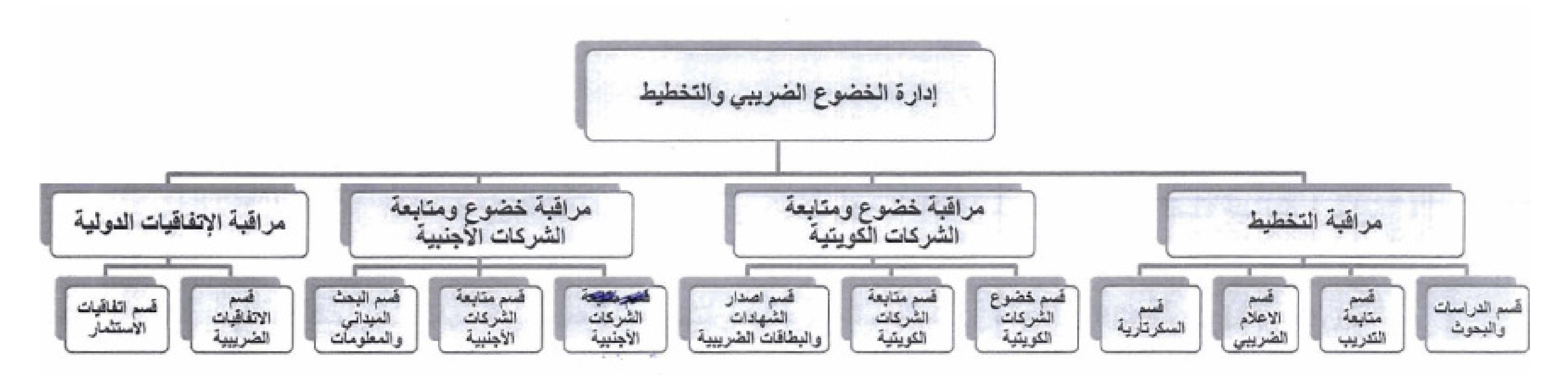
وقد تم استحداث قانون رقم 2006/46 في شأن الزكاة ومساهمة الشركات المساهمة العامة والمقفلة في ميزانية الدولة في العام 2006، الذي يفرض ضريبة بمقدار 1% من صافي ارباح الشركات المساهمة العامة والمقفلة في ميزانية الدولة.

كما تم التعديل على المرسوم السابق ذكره في القانون رقم 2008/2 بشأن تعديل بعض المواد وإصدار اللائحة التنفيذية له.

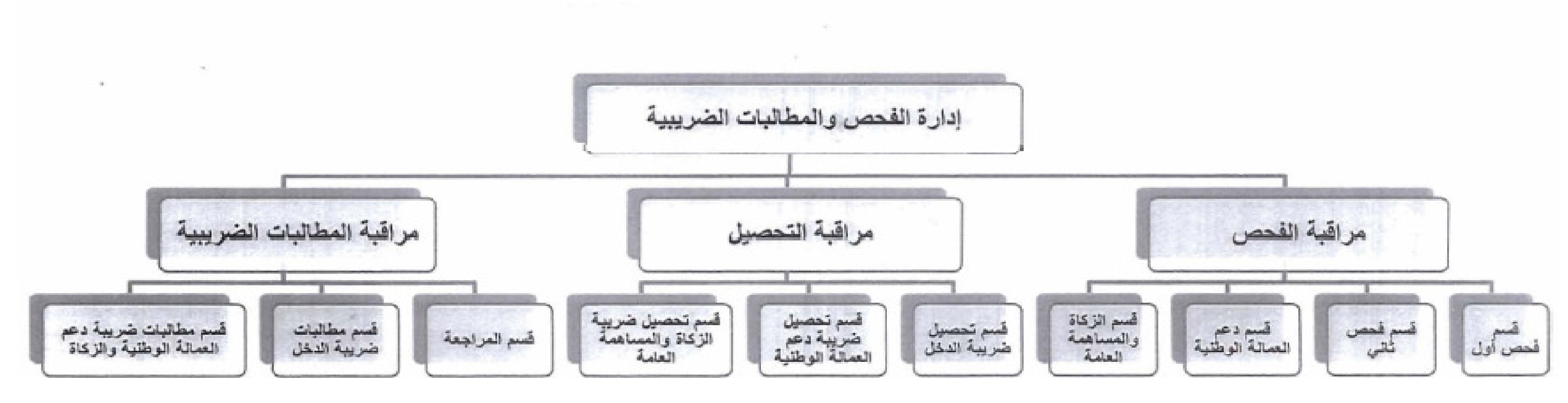
وعليه فقد تمت إعادة تسمية قطاع الشؤون المالية في القرار الوزاري رقم 2003/36 بشأن إعادة تنظيم إدارة الضريبة ليصبح قطاع الشؤون المالية والضريبية، كما تمت إعادة تنظيم إدارة الضريبة وتقسيمها إلى إدارتين، إدارة الخضوع الضريبي والتخطيط، وإدارة الفحص والمطالبات الضريبية.

ونظراً لزيادة العبء الوظيفي على الإدارة الضريبية وبالتالي تنوع المهمات والوظائف المكلفة بها، فقد استدعت الحاجة لتعديل الهيكل التنظيمي للإدارة والتوسع في المراقبات والأقسام وذلك لاستقبال الشركات الخاضعة، إذ تمت إضافة مراقبات وأقسام جديدة في العام 2010/2009 طبقاً للقرار الإداري رقم 2010/67 بشأن إعادة تنظيم إدارة الخضوع الضريبي والتخطيط، والقرار الإداري 2010/68 بشأن إعادة تنظيم إدارة الفحص والمطالبات الضريبية. والشكل (3 ــ 2) يوضح الهيكل التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت.

الشكل (3 ــ 2) يوضح الهيكل التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت



http://www.mof.gov.kw/MOFInfo/MOFStrcture/SectorStructure/04taxSector/02/Default.aspx



http://www.mof.gov.kw/MOFInfo/MOFStrcture/SectorStructure/04taxSector/01/Default.aspx

الـفـصـل الرابع
نتـائج التحليل واختبار الفرضيات

(4 - 1): المقدمـــــــــة
(4 - 2): التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة عن متغيرات الدراسة
(4 - 3): اختبار فرضيات الدراسة
(4 - 4): استخدام التحليل الهيكلي لتقييم الأصول غير الملموسة

(4 - 1): المقدمـــــــــة

يستعرض هذا الفصل التحليل الإحصائي لاستجابة أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي اعتمدت فيها من خلال عرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجاباتهم من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة والأهمية النسبية، كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة والدلالات الإحصائية الخاصة بكل منها بالإضافة إلى التحليل الهيكلي.

(4 - 3): التحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة عن متغيرات الدراسة

أولاً: الأصول غير المسجلة في القطاع الضريبي بدولة الكويت

لوصف مستوى أهمية الأصول غير المسجلة (رأس المال الاجتماعي ؛ رأس المال العلاقاتي)، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4 ــ 1) ؛ (4 ــ 2).

جدول (4 ــ 1): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية لرأس المال الاجتماعي

ت	رأس المال الاجتماعي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
1	يسهم رأس المال الاجتماعي في تنمية معارف ومهارات العاملين فيه من خلال العلاقات والتفاعلات فيما بينهم	3.90	1.01	9.593	0.000	7	مرتفعة
2	يُمكن رأس المال الاجتماعي من تحسين عملية قيادة الآخرين لما يوفره من علاقة ايجابية بين القائد والمرؤوسين	4.24	0.74	18.147	0.000	2	مرتفعة
3	يساعد رأس المال الاجتماعي في عمليات اتخاذ القرارات فيما يتعلق بكيفية التعامل مع الآخرين	4.07	0.78	14.724	0.000	3	مرتفعة
4	يسهم راس المال الاجتماعي في عمليات التخطيط والتقييم وحشد الموارد وإدارتها وتنسيق الجهود وحل الخلافات	4.27	0.78	17.577	0.000	1	مرتفعة
5	يساعد رأس المال الاجتماعي في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير عمل المنظمة	3.91	0.88	11.284	0.000	5	مرتفعة
6	يسهم راس المال الاجتماعي في ايجاد التوازن في العلاقات مع الأطراف الداخلية والخارجية	4.01	1.03	6.351	0.000	4	مرتفعة
7	يساعد رأس المال الاجتماعي في صنع السياسات والاستراتيجيات ذات العلاقة بالعمل الضريبي	3.91	0.74	13.197	0.000	5	مرتفعة
8	يُمكن رأس المال الاجتماعي من ايجاد أشكال تنظيمية جديدة تركز على التعاون والتنافس	3.79	0.98	8.669	0.000	9	مرتفعة
9	يساعد رأس المال الاجتماعي في تحقيق النمو والبقاء اللذان يستلزمان ايجاد شبكات دعم اجتماعية قوية	3.86	1.44	9.165	0.000	8	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لرأس المال الاجتماعي	4.00	0.93				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.658).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4 ــ 1) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة برأس المال الاجتماعي في القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.79 ــ 4.27). بمتوسط مقداره (4.00) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى المستوى المرتفع لرأس المال الاجتماعي في القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "يسهم راس المال الاجتماعي في عمليات التخطيط والتقييم وحشد الموارد وإدارتها وتنسيق الجهود وحل الخلافات" بمتوسط حسابي بلغ (4.27) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.00)، وانحراف معياري بلغ (0.78)، فيما حصلت الفقرة "يُمكن رأس المال الاجتماعي من ايجاد أشكال تنظيمية جديدة تركز على التعاون والتنافس" على المرتبة التاسعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.79) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.00) وانحراف معياري (0.98).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير رأس المال الاجتماعي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير رأس المال الاجتماعي في القطاع الضريبي بدولة الكويت. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير رأس المال الاجتماعي حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية رأس المال الاجتماعي في القطاع الضريبي بدولة الكويت محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

كما يشير الجدول (4 ــ 2) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة برأس المال العلاقاتي في القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.82 ــ 4.09). بمتوسط مقداره (4.00) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لرأس المال العلاقاتي في القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "يتميز القطاع الضريبي بعلاقاته الواسعة والمتطورة مع المؤسسات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص" بمتوسط حسابي بلغ (4.09) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.00)، وانحراف معياري بلغ (0.84)، فيما حصلت الفقرة "لدى القطاع الضريبي برامج دعم ومساعدة لكوادرها من اجل تمكينهم من مواصلة الابداع والتميز" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.82) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.00) وانحراف معياري (1.28).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير رأس المال العلاقاتي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير رأس المال العلاقاتي في القطاع الضريبي بدولة الكويت. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير رأس المال العلاقاتي حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية رأس المال العلاقاتي في القطاع الضريبي بدولة الكويت محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4 ــ 2): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية لرأس المال العلاقاتي

ت	رأس المال العلاقاتي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
10	يتميز القطاع الضريبي بعلاقاته الواسعة والمتطورة مع المؤسسات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص	4.09	0.84	16.714	0.000	1	مرتفعة
11	لدى القطاع الضريبي علاقات تعاون وتنسيق مع المؤسسات المالية والمصرفية والتدريبية المحلية والعالمية من أجل التعريف بدوره ومسؤولياته	4.06	0.69	14.078	0.000	2	مرتفعة
12	لدى القطاع الضريبي برامج دعم ومساعدة لكوادرها من اجل تمكينهم من مواصلة الابداع والتميز	3.82	1.28	8.397	0.000	5	مرتفعة
13	يرتبط القطاع الضريبي بعلاقات علمية وتدريبية واسعة من مراكز البحوث والاستشارات بما يعزز سمعته وقدرته على الابداع والتميز	4.01	1.03	11.902	0.000	4	مرتفعة
14	القطاع الضريبي معروف بعلاقاته المستدامة مع المؤسسات المالية والمصرفية والتدريبية والمؤسسات الحكومية المحلية والعالمية ضمن سلسلة توليد ونقل المعرفة (محطات المعرفة)	4.04	0.86	14.884	0.000	3	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام لرأس المال العلاقاتي	4.00	0.94				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.658).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ثانياً: الأصول المسجلة في القطاع الضريبي بدولة الكويت

لوصف مستوى أهمية الأصول المسجلة (التخصيص للبحث والتطوير ؛ التخصيص للإبداع والابتكار)، لجأ الباحث إلى استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، والاختبار التائي للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة، كما هو موضح بالجدول (4 ــ 3) ؛ (4 ــ 4).

جدول (4 ــ 3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية للتخصيص للبحث والتطوير

ت	التخصيص للبحث والتطوير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
15	تهدف برامج التدريب في القطاع الضريبي للتأكيد على أهمية نظام التدريب المعتمد	3.40	1.30	3.342	0.000	6	متوسطة
16	يشترك جميع الموظفين في القطاع الضريبي بالدورات التدريبية حول الأعمال الضريبية	3.68	1.00	7.314	0.000	4	مرتفعة
17	يتوجه القطاع الضريبي نحو التدريب كفرق عمل وليس كأفراد	3.47	0.82	4.596	0.000	7	متوسطة
18	يقوم القطاع الضريبي بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإنجاز الأعمال الضريبية	3.53	1.13	5.055	0.000	5	متوسطة
19	تسود روح التعاون بين الموظفين العاملين في القطاع الضريبي	4.35	0.70	18.705	0.000	2	مرتفعة
20	يؤمن القطاع الضريبي ان التدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية والعلمية للموظفين	4.31	0.81	17.370	0.000	3	مرتفعة
21	يشجع القطاع الضريبي ادخال الافكار والفلسفات الحديثة في الادارة لمواجهة المشكلات الناجمة عن العمل	4.38	0.80	21.150	0.000	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للتخصيص للبحث والتطوير	3.87	0.94				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.658).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

يشير الجدول (4 ــ 3) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالتخصيص للبحث والتطوير في القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.47 ــ 4.38). بمتوسط مقداره (3.87) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع لفي القطاع التخصيص للبحث والتطوير في القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "يشجع القطاع الضريبي ادخال الافكار والفلسفات الحديثة في الادارة لمواجهة المشكلات الناجمة عن العمل" بمتوسط حسابي بلغ (4.38) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.87)، وانحراف معياري بلغ (0.80)، فيما حصلت الفقرة "يتوجه القطاع الضريبي نحو التدريب كفرق عمل وليس كأفراد" على المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.47) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.87) وانحراف معياري (0.82).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير التخصيص للبحث والتطوير بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير التخصيص للبحث والتطوير في القطاع الضريبي بدولة الكويت. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير التخصيص للبحث والتطوير حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية التخصيص للبحث والتطوير في القطاع الضريبي بدولة الكويت محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

كما يظهر الجدول (4 ـــ 4) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالتخصيص للإبداع والابتكار في القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تراوحت المتوسطات

الحسابية لهذا المتغير بين (3.71 ــــ 4.50). بمتوسط مقداره (4.06) على مقياس ليكرت الخماسي الذي يشير إلى المستوى المرتفع للتخصيص للإبداع والابتكار في القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "قام القطاع الضريبي بتهيئة خدمات بمواصفات تتناسب وحاجات فئات المتعاملين" بمتوسط حسابي بلغ (4.50) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.06)، وانحراف معياري بلغ (0.68)، فيما حصلت الفقرة "أدخل القطاع الضريبي تعديلات على برامجه الحاسوبية ونظام المعلومات فيه" على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.71) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.06) وانحراف معياري (1.11).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير التخصيص للإبداع والابتكار بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير التخصيص للإبداع والابتكار في القطاع الضريبي بدولة الكويت. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير التخصيص للإبداع والابتكار حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية التخصيص للإبداع والابتكار في القطاع الضريبي بدولة الكويت محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4 ــ 4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية للتخصيص للإبداع والابتكار

ت	التخصيص للإبداع والابتكار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
22	قام القطاع الضريبي بتهيئة خدمات بمواصفات تتناسب وحاجات فئات المتعاملين	4.50	0.68	23.879	0.000	1	مرتفعة
23	يسهم نظام المعلومات بالقطاع الضريبي بالاستجابة الدقيقة للفرص والتهديدات التي تواجه القطاع من خلال استغلال الكفاءات الجوهرية للعاملين	4.38	0.64	18.407	0.000	2	مرتفعة
24	يستخدم القطاع الضريبي تطبيقات الحاسوب والبرامج الجاهزة التي تساعد في ابتكار طرق واساليب جديدة تختلف عن الآخرين	3.92	1.06	9.647	0.000	3	مرتفعة
25	يحقق نظام المعلومات بالقطاع الضريبي مساهمة جوهرية في التوسع بافاق التطور والتجديد في الخدمات الضريبية	3.78	0.87	9.421	0.000	4	مرتفعة
26	أدخل القطاع الضريبي تعديلات على برامجه الحاسوبية ونظم المعلومات فيه	3.71	1.11	6.932	0.000	5	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للتخصيص للإبداع والابتكار	4.06	0.87				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) (1.658).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

ثالثاً: النجاح التنظيمي في القطاع الضريبي بدولة الكويت

كما يظهر الجدول (4 ــ 5) إلى إجابات عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بالنجاح التنظيمي في القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (4.01 ــ 4.39). بمتوسط مقداره (4.21) على مقياس ليكرت الخماسي والذي يشير إلى المستوى المرتفع للنجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ جاءت في المرتبة الأولى فقرة "تباطؤ القطاع الضريبي عن حاجات المؤسسات المتعاملة يضعف رضاها عن أدائه" بمتوسط حسابي بلغ (4.39) وهو أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (4.21)، وانحراف معياري بلغ (0.85)، فيما حصلت الفقرة "لدى القطاع الضريبي المقدرة على مواكبة التطورات والتبدلات في إحتياجات المؤسسات المتعاملة معه" على المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.01) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (4.21) وانحراف معياري (0.99).

ويبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير للنجاح التنظيمي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول أهمية متغير النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت. ويشير الجدول أيضاً إلى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية، إذ نلاحظ أنه من خلال مستويات الدلالة أنه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر أفراد عينة الدراسة حول العبارات المكونة لمتغير النجاح التنظيمي حيث كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع الفقرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

جدول (4 ــ 5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الأهمية للنجاح التنظيمي

ت	النجاح التنظيمي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	مستوى الأهمية
27	لدى القطاع الضريبي المقدرة على مواكبة التطورات والتبدلات في إحتياجات المؤسسات المتعاملة معه	4.01	0.99	11.053	0.000	8	مرتفعة
28	بتبني القطاع الضريبي قيم وفلسفة وغايات ملاءمة تمكنه من تنفيذ الخطط والاستراتيجيات الموضوعة	4.18	0.98	13.029	0.000	5	مرتفعة
29	يقوم القطاع الضريبي بالمواءمة بين أهداف العاملين فيه وأهدافه العامة	4.28	0.89	15.598	0.000	3	مرتفعة
30	ينفتح القطاع الضريبي على بيئة عمله ليستجيب للإحتياجات المتغيرة لفئات المتعاملين	4.17	0.88	14.333	0.000	6	مرتفعة
31	تباطؤ القطاع الضريبي عن حاجات المؤسسات المتعاملة يضعف رضاها عن أدائه	4.39	0.85	17.718	0.000	1	مرتفعة
32	ضعف إنفتاح القطاع الضريبي عن الحاجات المجتمعية يضعف رضا منظمات المجتمع المدني عن أدائه	4.21	0.91	14.457	0.000	4	مرتفعة
33	يقيم القطاع الضريبي الشراكات مع منظمات المجتمع لتلبية الحاجات المتجددة لفئات المتعاملين	4.31	0.74	19.205	0.000	2	مرتفعة
34	رضا فئات المتعاملين يقع ضمن أولويات برنامج استجابة القطاع الضريبي للتغييرات البيئية المتلاحقة	4.09	0.84	14.078	0.000	7	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للنجاح التنظيمي	4.21	0.88				

قيمة (t) الجدولية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ (1.658).

تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

(4 - 4): اختبار فرضيات الدراسة

تتنـاول هذه الفقرة اختبـار فرضـيات الدراسـة الرئيـسة والفرعيـة من خـلال اسـتخدام اختبار تحليل الانحدار البسيط والتحليل العاملي، وكما يلي.

الفرضية الرئيسة الأولى HO_1

لا تشكل الأصول غير الملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار) مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية في القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب التحليل العاملي Factor Analysis بطريقة أعلى تباين Varimax لتحديد أهمية الأصول غير الملموسة الأربعة المعتمدة في الدراسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار) بالقطاع الضريبي بدولة الكويت. وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 6).

جدول (4 ـ 6)

نتائج اختبار التحليل العاملي للأهمية النسبية للأصول غير الملموسة الأربعة المعتمدة في الدراسة

الأصول غير الملموسة	التباين المفسر	التباين المجمع
رأس المال الاجتماعي	7.387	7.387
رأس المال العلاقاتي	3.697	11.084
التخصيص للبحث والتطوير	5.416	16.50
التخصيص للإبداع والابتكار	3.651	20.151

يتضح من الجدول (4 ـ 6) أن نسبة التفسير الإجمالية للعناصر الأربعة للأصول غير الملموسة المعتمدة في الدراسة الحالية بلغت (20.151%). وأن رأس المال الاجتماعي فسر ما نسبته (7.387%). فيما فسر رأس المال العلاقاتي ما نسبته (3.697%). وفسر متغير التخصيص للبحث والتطوير ما نسبته (5.416%). وأخيراً، فسر متغير التخصيص للإبداع والابتكار ما نسبته (3.651%).

ومن خلال الجدول (4 ـ 7) يلاحظ أن رأس المال الاجتماعي تكون من (9) فقرات، وبنسبة إجمالية للتفسير بلغت (7.387%) وقد تراوحت فيه معدلات التحميل بين أدنى درجة (0.787) لمساعدة رأس المال الاجتماعي في تحقيق النمو والبقاء وأعلى درجة (0.842) لمساهمة رأس المال الاجتماعي في تنمية معارف ومهارات العاملين فيه.

جدول (4 ــ 7)

نتائج اختبار التحليل العاملي للأهمية النسبية للأصول غير الملموسة

المتغيرات	معدل التحميل	التباين المفسر	التباين المجمع
رأس المال الاجتماعي		7.387	7.387
يسهم رأس المال الاجتماعي في تنمية معارف ومهارات العاملين فيه من خلال العلاقات والتفاعلات فيما بينهم	0.842		
يُمكن رأس المال الاجتماعي من تحسين عملية قيادة الآخرين لما يوفره من علاقة ايجابية بين القائد والمرؤوسين	0.835		
يساعد رأس المال الاجتماعي في عمليات اتخاذ القرارات فيما يتعلق بكيفية التعامل مع الآخرين	0.828		
يسهم راس المال الاجتماعي في عمليات التخطيط والتقييم وحشد الموارد وإدارتها وتنسيق الجهود وحل الخلافات	0.808		
يساعد رأس المال الاجتماعي في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير عمل المنظمة	0.838		
يسهم راس المال الاجتماعي في ايجاد التوازن في العلاقات مع الاطراف الداخلية والخارجية	0.821		
يساعد رأس المال الاجتماعي في صنع السياسات والاستراتيجيات ذات العلاقة بالعمل الضريبي	0.819		
يُمكن رأس المال الاجتماعي من ايجاد أشكال تنظيمية جديدة تركز على التعاون والتنافس	0.809		
يساعد رأس المال الاجتماعي في تحقيق النمو والبقاء اللذان يستلزمان ايجاد شبكات دعم اجتماعية قوية	0.787		
رأس المال العلاقاتي		3.697	11.084
يتميز القطاع الضريبي بعلاقاته الواسعة والمتطورة مع المؤسسات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص	0.705		
لدى القطاع الضريبي علاقات تعاون وتنسيق مع المؤسسات المالية والمصرفية والتدريبية المحلية والعالمية من أجل التعريف بدوره ومسؤولياته	0.504		
لدى القطاع الضريبي برامج دعم ومساعدة لكوادرها من اجل تمكينهم من مواصلة الابداع والتميز	0.836		
يرتبط القطاع الضريبي بعلاقات علمية وتدريبية واسعة من مراكز البحوث والاستشارات بما يعزز سمعته وقدرته على الابداع والتميز	0.831		
القطاع الضريبي معروف بعلاقاته المستدامة مع المؤسسات المالية والمصرفية والتدريبية والمؤسسات الحكومية المحلية والعالمية ضمن سلسلة توليد ونقل المعرفة (محطات المعرفة)	0.821		
التخصيص للبحث والتطوير		5.416	16.50
تهدف برامج التدريب في القطاع الضريبي للتأكيد على أهمية نظام التدريب المعتمد	0.815		
يشترك جميع الموظفين في القطاع الضريبي بالدورات التدريبية حول الأعمال الضريبية	0.813		
يتوجه القطاع الضريبي نحو التدريب كفرق عمل وليس كأفراد	0.807		
يقوم القطاع الضريبي بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإنجاز الأعمال الضريبية	0.804		
تسود روح التعاون بين الموظفين العاملين في القطاع الضريبي	0.759		
يؤمن القطاع الضريبي ان التدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية والعلمية للموظفين	0.753		
يشجع القطاع الضريبي ادخال الافكار والفلسفات الحديثة في الادارة لمواجهة المشكلات الناجمة عن العمل	0.665		
التخصيص للإبداع والابتكار		3.651	20.151
قام القطاع الضريبي بتهيئة خدمات بمواصفات تتناسب وحاجات فئات المتعاملين	0.707		
يسهم نظام المعلومات بالقطاع الضريبي بالاستجابة الدقيقة للفرص والتهديدات التي تواجه القطاع من خلال استغلال الكفاءات الجوهرية للعاملين	0.749		
يستخدم القطاع الضريبي تطبيقات الحاسوب والبرامج الجاهزة التي تساعد في ابتكار طرق واساليب جديدة تختلف عن الآخرين	0.789		
يحقق نظام المعلومات بالقطاع الضريبي مساهمة جوهرية في التوسع بافاق التطور والتجديد في الخدمات الضريبية	0.772		
أدخل القطاع الضريبي تعديلات على برامجه الحاسوبية ونظام المعلومات فيه	0.634		

وفيما شكل متغير رأس المال العلاقاتي والمتكون من (5) فقرات فرعية وبنسبة إجمالية للتفسير بلغت (3.697%) وكما هو موضح بالجدول (4 ـ 7) وقد تراوحت فيه معدلات التحميل بين أدنى درجة (0.504) لعلاقات التعاون والتنسيق مع المالية والمصرفية والتدريبية المحلية والعالمية وأعلى درجة (0.836) لامتلاك القطاع الضريبي برامج دعم ومساعدة لكوادرها من أجل تمكينهم من مواصلة الإبداع والتميز.

وما يتعلق بمتغير التخصيص للبحث والتطوير والمتكون من (5) فقرات فرعية وبنسبة إجمالية للتفسير بلغت (5.416%). الذي تراوحت فيه معدلات التحميل بين أدنى درجة (0.665) لتشجيع القطاع الضريبي إدخال الافكار والفلسفات الحديثة في الإدارة لمواجهة المشكلات الناجمة عن العمل وأعلى درجة (0.815) لتأكيد برامج التدريب في القطاع الضريبي على أهمية نظام التدريب المعتمد. وأخيراً، ما يتعلق بالتخصيص للإبداع والابتكار، والمتكون من (5) فقرات وبنسبة إجمالية للتفسير بلغت (3.651%). إذ تراوحت فيه معدلات التحميل بين أدنى درجة (0.634) لإدخلال القطاع الضريبي تعديلات على برامجه الحاسوبية ونظام المعلومات فيه وأعلى درجة (0.789) لاستخدام القطاع الضريبي تطبيقات الحاسوب والبرامج الجاهزة التي تساعد في ابتكار طرق واساليب جديدة تختلف عن الآخرين، وكما هو موضح بالجدول (4 ـ 7). وعليه، تقبل الفرضية العدمية (الصفرية) والتي تشير إلى:

لا تشكل الأصول غير الملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والإبتكار) مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية في القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

الفرضية الرئيسة الثانية HO_2

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأصول غير ملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار) في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين للتحقق من أثر الأصول غير الملموسة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، وكما هو موضح بالجدول (4 – 8) ، (4 – 9).

جدول (4 – 8)

نتائج اختبار تحليل التباين بين الأصول غير الملموسة بمتغيرتها في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	مجموع المربعات SOS	متوسط مجموع المربعات MS		درجات الحرية DF	F المحسوبة	F الجدولية	Sig* مستوى الدلالة
الأصول غير الملموسة بمتغيرتها في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت	27.702	6.925	الانحدار	4	36.834	2.452	0.000
	21.058	0.188	البواقي	112			
	48.760		المجموع	116			

يوضح الجدول (4 ـــ 8) نتائج اختبار تحليل التباين بين الأصول غير الملموسة بمتغيراتها مع النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي في دولة الكويت. الذي يوضح مدى إسهام الأصول غير الملموسة في تفسير التباين الحاصل في النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تبين وجود أثر ذي دلالة معنوية للأصول غير الملموسة بمتغيراتها على النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة

F المحسوبة (36.834) وهي دالـة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بالمقارنـة مع قيمـة F الجدولية والبالغة (2.452).

كما يوضح الجدول (4 ـ 9) تحلبل الانحدار المتعدد لأثر الأصول غير ملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار) في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للأصول غير ملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار) في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.754) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.568)، أي أن ما قيمته (0.568) من التغيرات في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالأصول غير الملموسة بأبعادها، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.650) لرأس المال الاجتماعي، (0.468) لرأس المال العلاقاتي، (0.195) للتخصيص للبحث والتطوير، (0.313) للتخصيص للإبداع والابتكار. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالأصول غير الملموسة بأبعادها يؤدي إلى زيادة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت بقيمة (0.650) لرأس المال الاجتماعي، (0.468) لرأس المال العلاقاتي، (0.195) للتخصيص للبحث والتطوير، (0.313) للتخصيص للإبداع والابتكار. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم T المحسوبة وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأصول غير ملموسة (*رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والإبتكار*) في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

جدول (4 – 9)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر الأصول غير الملموسة بمتغيرتها في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد
رأس المال الاجتماعي	0.650	8.298	0.000	0.754	0.568
رأس المال العلاقاتي	0.468	4.899	0.000		
التخصيص للبحث والتطوير	0.195	3.520	0.001		
التخصيص للإبداع والابتكار	0.313	2.016	0.047		

*قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) (1.658)

وللتحقق من أثر كل بعد من أبعاد الأصول غير الملموسة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين، وكما يلي:

HO_{2-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين للتحقق من أثر رأس المال الاجتماعي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، وكما هو موضح بالجدول (4 – 10) ، (4 – 11).

جدول (4 ــ 10)

نتائج اختبار تحليل التباين بين رأس المال الاجتماعي ونجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	مجموع المربعات SOS	متوسط مجموع المربعات MS	درجات الحرية DF		F المحسوبة	F الجدولية	Sig* مستوى الدلالة
رأس المال الاجتماعي ونجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت	6.618	6.618	الانحدار	1	18.058	3.923	0.000
	42.142	0.366	البواقي	115			
	48.760		المجموع	116			

يوضح الجدول (4 ــــ 10) نتائج اختبار تحليل التباين بين رأس المال الاجتماعي والنجاح التنظيمي للقطاع الضريبي في دولة الكويت. والذي يوضح مدى إسهام رأس المال الاجتماعي في تفسير التباين الحاصل في النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تبين وجود أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال الاجتماعي في النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة F المحسوبة (18.058) وهي دالة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بالمقارنة مع قيمة F الجدولية والبالغة (3.923).

كما يوضح الجدول (4 ــ 11) تحلبل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الاجتماعي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.368) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.136)، أي أن ما قيمته (0.136) من التغيرات في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام برأس المال الاجتماعي، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.368) لرأس المال

الاجتماعي. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام برأس المال الاجتماعي يؤدي إلى زيادة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت بقيمة (0.368). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم T المحسوبة وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

جدول (4 ــ 11)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الاجتماعي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد
رأس المال الاجتماعي	0.368	4.250	0.000	0.368	0.136

*قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) (1.658)

HO_{2-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال العلاقاتي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين للتحقق من أثر رأس المال العلاقاتي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، وكما هو موضح بالجدول (4 ـــ 12) ، (4 ـــ 13).

جدول (4 ـــ 12)

نتائج اختبار تحليل التباين بين رأس المال العلاقاتي ونجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	مجموع المربعات SOS	متوسط مجموع المربعات MS	درجات الحرية DF		F المحسوبة	F الجدولية	Sig* مستوى الدلالة
رأس المال العلاقاتي ونجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت	8.272	8.272	الانحدار	1	23.494	3.923	0.000
	40.488	0.352	البواقي	115			
	48.760		المجموع	116			

يوضح الجدول (4 ـــــ 12) نتائج اختبار تحليل التباين بين رأس المال العلاقاتي والنجاح التنظيمي للقطاع الضريبي في دولة الكويت. والذي يوضح مدى إسهام رأس المال العلاقاتي في تفسير التباين الحاصل في النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تبين وجود أثر ذي دلالة معنوية لرأس المال العلاقاتي في النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي

بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة F المحسوبة (23.494) وهي دالة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بالمقارنة مع قيمة F الجدولية والبالغة (3.923).

كما يوضح الجدول (4 ــ 13) تحلبل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال العلاقاتي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لرأس المال العلاقاتي نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.412) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.170)، أي أن ما قيمته (0.170) من التغيرات في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام برأس المال العلاقاتي، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.497) لرأس المال العلاقاتي. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام برأس المال العلاقاتي يؤدي إلى زيادة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت بقيمة (0.497). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم T المحسوبة وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال العلاقاتي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

جدول (4 ــ 13)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر رأس المال الاجتماعي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد
رأس المال العلاقاتي	0.497	4.847	0.000	0.412	0.170

*قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) (1.658)

HO_{2-3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخصيص للبحث والتطوير في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وتحليل التبايـن للتحقق من أثر التخصيص للبحث والتطوير في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 14) ، (4 ــ 15).

جدول (4 ــ 14)

نتائج اختبار تحليل التباين بين التخصيص للبحث والتطوير ونجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	مجموع المربعات SOS	متوسط مجموع المربعات MS		درجات الحرية DF	F المحسوبة	F الجدولية	Sig* مستوى الدلالة
التخصيص للبحث والتطوير ونجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت	14.633	14.633	الانحدار	1	49.311	3.923	0.000
	34.127	0.297	البواقي	115			
	48.760		المجموع	116			

يوضح الجدول (4 ــ 14) نتائج اختبار تحليل التباين بين التخصيص للبحث والتطوير والنجاح التنظيمي للقطاع الضريبي في دولة الكويت. الذي يوضح مدى إسهام التخصيص للبحث والتطوير في تفسير التباين الحاصل في النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تبين وجود أثر ذي دلالة معنوية للتخصيص للبحث والتطوير في النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \le 0.05$). إذ بلغت قيمة F المحسوبة (49.311) وهي دالة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \le 0.05$) بالمقارنة مع قيمة F الجدولية والبالغة (3.923).

كما يوضح الجدول (4 ــــ 15) تحليل الانحدار المتعدد لأثر التخصيص للبحث والتطوير في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتخصيص للبحث والتطوير نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.548) عند مستوى ($\alpha \le 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.300)، أي أن ما قيمته (0.300) من التغيرات في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالتخصيص للبحث والتطوير، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.596) للتخصيص للبحث والتطوير. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالتخصيص للبحث والتطوير يؤدي إلى زيادة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت بقيمة (0.596). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم T المحسوبة وهي دالة عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$. وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتخصيص للبحث والتطوير في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$

جدول (4 – 15)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر التخصيص للبحث والتطوير في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد
التخصيص للبحث والتطوير	0.596	7.022	0.000	0.548	0.300

*قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ (1.658)

4 – HO_2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتخصيص للإبداع والابتكار في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد وتحليل التباين للتحقق من أثر التخصيص للإبداع والابتكار في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، وكما هو موضح بالجدول (4 ــ 16) ، (4 ــ 17).

جدول (4 ـ 16)

نتائج اختبار تحليل التباين بين التخصيص للإبداع والابتكار ونجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	مجموع المربعات SOS	متوسط مجموع المربعات MS		درجات الحرية DF	F المحسوبة	F الجدولية	Sig* مستوى الدلالة
التخصيص للإبداع والابتكار ونجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت	26.599	26.599	الانحدار	1	138.033	3.923	0.000
	22.161	0.193	البواقي	115			
	48.760		المجموع	116			

يوضح الجدول (4 ـ 16) نتائج اختبار تحليل التباين بين التخصيص للإبداع والابتكار والنجاح التنظيمي للقطاع الضريبي في دولة الكويت. الذي يوضح مدى إسهام التخصيص للإبداع والابتكار في تفسير التباين الحاصل في النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ تبين وجود أثر ذي دلالة معنوية للتخصيص للإبداع والابتكار في النجاح التنظيمي للقطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). إذ بلغت قيمة F المحسوبة (138.033) وهي دالة إحصائياً عن مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بالمقارنة مع قيمة F الجدولية والبالغة (3.923).

كما يوضح الجدول (4 ـــ 17) تحليل الانحدار المتعدد لأثر التخصيص للإبداع والابتكار في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للتخصيص للإبداع والابتكار نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.739) عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.546)، أي أن ما قيمته (0.546) من التغيرات في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

ناتج عن التغير في مستوى الاهتمام بالتخصيص للإبداع والابتكار، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.729) للتخصيص للإبداع والابتكار. وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام بالتخصيص للإبداع والابتكار يؤدي إلى زيادة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت بقيمة (0.729). ويؤكد معنوية هذا التأثير قيم T المحسوبة وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الرابعة، وعليه ترفض الفرضية العدمية (الصفرية)، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتخصيص للإبداع والإبتكار في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

جدول (4 ــ 17)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر التخصيص للإبداع والابتكار في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

	β معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	(R) الارتباط	(R^2) معامل التحديد
التخصيص للإبداع والابتكار	0.729	11.749	0.000	0.739	0.546

*قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) (1.658)

(4 - 5): استخدام التحليل الهيكلي لتقييم الأصول غير الملموسة

لتقييم دور الأصول غير الملموسة في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت، تم استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي، وكما هو موضح بالخطوات ادناه:

1. تشكيل مصفوفة العوامل الفرعية لكل عامل رئيسي من الأصول غير الملموسة.
2. القيام بجمع قيم كل عمود في المصفوفة.
3. قسمة قيمة كل عامل على مجموع العمود نفسه.
4. القيام بجمع قيم المصفوفة الظاهرة بشكل أفقي.
5. ضرب قيم المصفوفة الموجود في الخطوة الأولى بالقيم الظاهرة في الخطوة الرابعة وذلك بضرب قيم كل صف بقيم المصفوفة الظاهرة في الخطوة الرابعة، لإظهار الأوزان النسبية.
6. القيام بحساب n_{max} وذلك بجمع القيم الناتجة من الخطوة الخامسة.
7. طرح القيمة الناتجة من الخطوة السادسة من عدد العوامل والبالغ دائماً 3 عوامل فرعية وقسمة النتائج على القيمة (2)، أي عدد العوامل ناقص (1) صحيح.
8. قسمة الناتج من الخطوة السابعة على قيمة المعيار العشوائي والمبين في الجدول (3 ــ 2) والمقابلة للعدد (2) وذلك لأن عدد العوامل الفرعية من كل عامل رئيسي هو (2) عامل فرعي، على أن يكون ناتج هذه الخطوة يقل عن (0.1) لاعتبار العامل مؤثراً. وكما هو موضح أدناه:

أولاً: الأصول غير المسجلة ومستوى أثرها في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

بناءً على استجابات أفراد عيّنة الدراسة حول المقارنة الزوجية للعوامل الفرعية المكونة للأصول غير المسجلة والمتمثلة (رأس المال الاجتماعي ؛ راس المال العلاقاتي) تم بناء المصفوفة التالية:

$$UnrAss_{Matrix} = \begin{array}{c} \\ SC \\ RC \end{array} \begin{array}{c} \begin{array}{cc} SC & RC \end{array} \\ \begin{pmatrix} 1 & 1/4 \\ 4 & 1 \end{pmatrix} \end{array}$$

حيث إن:

UnrAss: الأصول غير المسجلة ***Unrecorded Assets***، وتتضمن:

SC: رأس المال الاجتماعي Social Capital

RC: رأس المال العلاقاتي Relational Capital

a_{11} ؛ a_{22} : تساوى واحداً صحيحاً (1)، وذلك لأن تقابل العنصرين المتشابهين لهما نفس الأهمية.

ونتيجة لجمع القيم في المصفوفة بشكل عامودي، تم التوصل إلى القيم التالية:

$$\left[\ 5\ ;\ 1.25\ \right]$$

وبعد ذلك، يتم بناء مصفوفة جديدة وذلك من خلال قسمة قيم المصفوفة الأولى على قيم حاصل عملية الجمع بشكل عامودي، وكما يلي:

$$UnrAss_{Matrix} = \begin{array}{c} \\ SC \\ RC \end{array} \begin{array}{c} \begin{array}{cc} SC & RC \end{array} \\ \begin{pmatrix} 1/5 & 0.25/1.25 \\ 4/5 & 1/1.25 \end{pmatrix} \end{array}$$

للتوصل إلى المصفوفة التالية:

$$UnrAss_{Matrix} = \begin{array}{c} \\ SC \\ RC \end{array} \begin{array}{c} \begin{array}{cc} SC & RC \end{array} \\ \begin{pmatrix} 0.200 & 0.200 \\ 0.800 & 0.800 \end{pmatrix} \end{array}$$

بعد التوصل للمصفوفة السابقة، يتم القيام بجمع قيم كل صف وقسمة الناتج على (2) بحسب عدد العوامل، للتوصل إلى القيم التالية:

$$W_{Sc} = \frac{0.200 + 0.200}{2} = 0.200$$

$$W_{Rc} = \frac{0.800 + 0.800}{2} = 0.800$$

حيث إن:

W: تمثل الوزن

وبعد ذلك يتم ضرب قيم المصفوفة الرئيسة بالأوزان المستخرجة للعوامل الإثنين، وكما يلي:

$$UnrAss_{Matrix} \quad \begin{array}{c|cc} & SC & RC \\ \hline SC & 1 & 1/4 \\ RC & 4 & 1 \end{array} * \begin{pmatrix} 0.200 \\ 0.800 \end{pmatrix}$$

وهو ما يؤدي إلى النتيجة التالية:

$$\begin{pmatrix} 0.400 \\ 1.600 \end{pmatrix}$$

وعليه، يتم حساب قيمة n_{max} التي عبارة عن حاصل مجموع الأوزان الاثنين السابقة لتكون النتيجة (2.000). وكما هو موضح:

$$n_{max} = 0.400 + 1.600 = 2.000$$

وبهذا يتم طرح عدد العوامل الفرعية من قيمة n_{max} وقسمة الناتج على عدد العوامل الفرعية ناقص (1) صحيح بتكون النتيجة تمثل مؤشر الاتساق Consistency Index (CI) . وكما هو موضح ادناه:

$$CI = \frac{n_{max} - n}{n - 1} = \frac{2.000 - 2}{2 - 1} = 0.000$$

وبهذا يمكن حساب قيمة نسبة الاتساق Consistency Ratio، والذي هو عبارة عن حاصل قسمة CI على RI، وكما هو مبين أدناه:

$$CR = \frac{CI}{RI} = \frac{0.000}{0} = 0$$

إذ إن:

CR: تمثل نسبة الاتساق.

CI: مؤشر الاتساق.

RI: المؤشر العشوائي، الذي يتم استخراج قيمته بالاستناد إلى عدد العوامل المذكورة في الجدول (3 ــ 2).

وعند النظر إلى قيمة نسبة الاتساق التي تمثل أقل من (0.1) فإن العوامل الفرعية (رأس المال الاجتماعي ؛ راس المال العلاقاتي) والمكونة للأصول غير المسجلة تعّد من العوامل المؤثرة في النجاح التنظيمي (Taha, 2007: 495).

ثانياً: الأصول المسجلة ومستوى أثرها في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت

بناءً على استجابات أفراد عيّنة الدراسة حول المقارنة الزوجية للعوامل الفرعية المكونة للأصول المسجلة والمتمثلة (التخصيص للبحث والتطوير ؛ التخصيص للإبداع والابتكار) تم بناء المصفوفة التالية:

$$RAss_{Matrix} = \begin{array}{c|cc} & RD & IC \\ \hline RD & 1 & 1/3 \\ IC & 3 & 1 \end{array}$$

إذ إن:

RAss: الأصول المسجلة ***Recorded Assets***، وتتضمن:

RD : التخصيص للبحث والتطوير

IC : التخصيص للإبداع والابتكار

a_{11} ؛ a_{22} : تساوى واحداً صحيحاً (1)، وذلك لأن تقابل العنصرين المتشابهين لهما نفس الأهمية.

ونتيجة لجمع القيم في المصفوفة بشكل عامودي، تم التوصل إلى القيم التالية:

[4 ; 1.33]

وبعد ذلك، يتم بناء مصفوفة جديدة وذلك من خلال قسمة قيم المصفوفة الأولى على قيم حاصل عملية الجمع بشكل عامودي، وكما يلي:

$RAss_{Matrix}$

	SC	RC
SC	1/4	0.33/1.33
RC	3/4	1/1.33

للتوصل إلى المصفوفة التالية:

$RAss_{Matrix}$

	SC	RC
SC	0.250	0.248
RC	0.750	0.751

بعد التوصل للمصفوفة السابقة، يتم القيام بجمع قيم كل صف وقسمة الناتج على (2) بحسب عدد العوامل، للتوصل إلى القيم التالية:

$$W_{RD} = \frac{0.250 + 0.248}{2} = 0.249$$

$$W_{IC} = \frac{0.750 + 0.751}{2} = 0.7505$$

إذ إن:

W: تمثل الوزن

وبعد ذلك يتم ضرب قيم المصفوفة الرئيسة بالأوزان المستخرجة للعوامل الإثنين، وكما يلي:

$$RAss_{Matrix} \quad \begin{array}{c|cc} & SC & RC \\ \hline SC & 1 & 1/3 \\ RC & 3 & 1 \end{array} \quad \begin{pmatrix} 1 & 1/3 \\ 3 & 1 \end{pmatrix} * \begin{pmatrix} 0.249 \\ 0.7505 \end{pmatrix}$$

وهو ما يؤدي إلى النتيجة التالية:

$$\begin{pmatrix} 0.296 \\ 1.497 \end{pmatrix}$$

وعليه، يتم حساب قيمة n_{max} والتي عبارة عن حاصل مجموع الأوزان الاثنين السابقة لتكون النتيجة (1.793). وكما هو موضح:

$$n_{max} = 0.296 + 1.497 = 1.793$$

وبهذا يتم طرح عدد العوامل الفرعية من قيمة n_{max} وقسمة الناتج على عدد العوامل الفرعية ناقص (1) صحيح بتكون النتيجة تمثل مؤشر الاتساق Consistency Index (CI) . وكما هو موضح بأدناه:

$$CI = \frac{n_{max} - n}{n - 1} = \frac{1.793 - 2}{2 - 1} = 0.207$$

وبهذا يمكن حساب قيمة نسبة الاتساق Consistency Ratio، الذي هو عبارة عن حاصل قسمة CI على RI، وكما هو مبين أدناه:

$$CR = \frac{CI}{RI} = \frac{0.207}{0} = 0$$

إذ إن:

CR: تمثل نسبة الاتساق.

CI: مؤشر الاتساق.

RI: المؤشر العشوائي، الذي يتم استخراج قيمته بالاستناد إلى عدد العوامل المذكورة في الجدول (3 ــ 2).

وعند النظر إلى قيمة نسبة الاتساق التي تمثل أقل من (0.1) فإن العوامل الفرعية (التخصيص للبحث والتطوير ؛ التخصيص للإبداع والابتكار) والمكونة للأصول المسجلة تعّد من العوامل المؤثرة في النجاح التنظيمي (Taha, 2007: 495).

الفصل الخامس

الاستنتاجات والتوصيات

(5 - 1)**:** المقدمة

(5 - 2)**:** النتائج

(5 - 3)**:** الاستنتاجات

(5 - 4)**:** التوصيات

(5 - 1): المقدمة

يهتم هذا الفصل بعرض لأهم النتائج العملية التي توصلت إليها الدراسة ومقارنتها مع نتـائج الدراسـات الـسابقة اتفاقـاً أو اختلافـاً، ومـن ثـم عـرض مـا توصـلت إليـه الدراسـة مـن استنتاجات، واستكمالاً لمستلزمات الدارسة وتأسيساً على ما تم عرضه من نتائج واستنتاجات عرضت مجموعة من التوصيات.

(5 - 2): النتائج

1. أظهـرت النتـائج أن مـستوى أهميـة رأس المـال الاجتمـاعي فـي القطـاع الـضريبي بدولـة الكويت محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
2. تبـين أن مـستوى أهميـة رأس المـال العلاقـاتي فـي القطـاع الـضريبي بدولـة الكويـت محـل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
3. أشارت النتائج إلى أن مستوى أهمية التخصيص للبحث والتطـوير فـي القطـاع الـضريبي بدولة الكويت محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
4. تبين أن مستوى أهمية التخصيص للإبداع والابتكار فـي القطـاع الـضريبي بدولـة الكويـت محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.
5. أظهرت النتائج أن مستوى أهمية النجاح التنظيمي للقطـاع الـضريبي بدولـة الكويـت محـل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً.

6. أظهرت نتائج التحليل العاملي لفرضية الدراسة الأولى أن الأصول غير الملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار) لا تشكل مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية في القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وهذه النتيحة تتفق مع دراسة ***Ahonen & Hussi*** (2002) من حيث كون تصنيف الأصول غير الملموسة إلى أربع مجموعات، وبهذا فإن الأصول غير الملموسة لا تشكل مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية، إلا ان هذه الدراسة اختلفت مع الدراسة الحالية بتحديد مسميات الأصول غير الملموسة. بالإضافة إلى اتفاقها مع دراسة ***Searcy*** (2004) التي أظهرت ان تصنيف الأداء المرتبطة بالعملاء والعاملين لم تأخذ رتباً عالية عند مقارنتها مع التصنيفات الأخرى. وأوصت الدراسة بأن اعتماد مدخل عملية التحليل الهيكلي يمكن أنظمة الأداء من القياس بشكل أفضل.

7. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأصول غير ملموسة (رأس المال الاجتماعي؛ رأس المال العلاقاتي؛ التخصيص للبحث والتطوير؛ التخصيص للإبداع والابتكار) في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة *الفيومي* (2010) باختلاف المتغيرات المبحوثة التي بينت وجود أثر ذي دلالة معنوية للأصول غير الملموسة بمكوناتها رأس المال البشري؛ ورأس المال التنظيمي؛ ورأس المال العلاقاتي؛ ورأس المال المعلوماتي على معايير إدارة الجودة الشاملة وتحقيق التميز وسرعة الاستجابة في ظل تبني معايير إدارة الجودة الشاملة بالجامعات الرسمية والخاصة.

8. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال الاجتماعي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وهو ما يتفق مع دراسة ***Green & Ryan*** (2005) التي بينت أن شركات تكنولوجيا المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية تستخدم تصنيفاً معيارياً وثابتاً للأصول غير الملموسة وإن هذه الأصول تزيد من قدرة المنظمات على تحقيق التميز من خلال القياس والكفاية.

9. وجود أثر ذي دلالة إحصائية لرأس المال العلاقاتي في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). وهذه النتيجة تتفق مع نتائج دراسة ***Mathur, et..al*** (2007) التي من خلالها اتضح أن أصول المشروع غير الملموسة تبين أنها مصدر للميزة التنافسية، وإن هناك تأثير مباشراً ووسيطاً في العلاقة بين أصول المشروع غير الملموسة وخصائص الميزة التنافسية في عملية إدارة المشروع.

10. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتخصيص للبحث والتطوير في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وهذه النتيجة تتفق ودراسة كل من ***AL-Twaijry*** (2009) التي أظهرت أن متوسط إجمالي الاستثمار في الأصول غير الملموسة زاد بشكل كبير بنسبة 85% بين عامي 2001 و 2005. ومع ذلك، يمثل الاستثمار في الأصول غير الملموسة في المتوسط 1.2% فقط من مجموع الموجودات و 1.3% من إجمالي المبيعات. وأشارت نتائج الانحدار إلى أن الاستثمار في الأصول غير الملموسة يتوقع أن يصل حوالي 15 % من التغير في نمو الشركة في المستقبل. كما أنها تتفق ودراسة ***Chaichan & Chansa-Ngavej*** (2010) التي أوضحت بوجود علاقة ارتباط معنوية بين الأصول غيرالملموسة والأداء.

11. وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتخصيص للإبداع والابتكار في نجاح القطاع الضريبي بدولة الكويت عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وهو ما يتفق مع دراسة ***Flatt & Stanley*** (2008) التي بينت أن الثقافة المؤسسية ليست العامل الوحيد الذي يعزز الأداء المالي للمنظمات عينة الدراسة، بل أن الثقافة المؤسسية ترتبط ارتباط إيجابياً بالسمعة المؤسسية بالإضافة إلى أن السمعة المؤسسية تلعب دور الوسيط بين الثقافة والأداء المالي في المنظمات عينة الدراسة. كما انها تتفق مع دراسة كل من ***St-Pierre, et..al*** (2011) التي توصلت أن الأصول غير الملموسة ترتبط بشكل وثيق باستراتيجية الشركات وأدائها. ودراسة ***Huang, et..al*** (2011) التي بينت أن الأصول غير الملموسة تؤثر على القدرات الإبداعية في مصانع البيوصيدلانية في تايوان.

12. بلغت قيمة نسبة الاتساق للأصول غير الملموسة المسجلة في القطاع الضريبي بدولة الكويت (0.000)، فيما بلغت نسبة الاتساق للأصول غير الملموسة المسجلة في القطاع الضريبي بدولة الكويت (0.000).

وهذه النتيجة تتفق مع دراسة *نوابي* (2010) التي أوضحت أن قيمة نسبة الاتساق للعوامل التقنية في مصانع العنبتاوي (0.00948) وللعوامل التنظيمية (0.00344) وللعوامل الإدارية (0.017) ولعوامل المشروع (0.0318). وجاء ترتيب الهيكلة للعوامل المؤثرة في نجاح تنفيذ نظام تخطيط الموارد المؤسسية في مصانع العنبتاوي على الشكل التالي: العوامل التقنية وعوامل المشروع بقيمة بلغت (0.01032) كبديل أول ؛ العوامل التنظيمية وعوامل المشروع بقيمة (0.00881) كبديل ثان ؛ العوامل الإدارية وعوامل المشروع بقيمة (0.00837) كبديل ثالث ؛ العوامل التقنية مع العوامل التنظيمية بقيمة (0.00323) كبديل رابع ؛ العوامل التقنية مع العوامل الإدارية بقيمة (0.00279) كبديل خامس ؛ وأخيراً، العوامل التنظيمية مع

العوامـل الإداريـة بقيمـة (0.00128) كبـديل سـادس. كمـا أنهـا تتفـق ودراسـة الباحـث ***Ahmad, et..al*** (2006) التي توصلت إلـى تطـوير أنمـوذج بالاستناد إلـى مـدخل عمليـة الهيكلـة التحليلية الذي يعد مدخلاً ملائماً لتقييم أداء المنشآت الصناعية الصغيرة والمتوسطة.

(3 - 5): الاستنتاجات

1. مواكبـة القطـاع الـضريبي بـشكل كبيـر لتطـورات المعرفـة بـرأس المـال الاجتمـاعي والعلاقاتي.
2. تعد الأصول غير الملموسة مورداً مهماً من الأصـول الاستراتيجية للمنظمـات التـي تـسهم في ميزتها التنافسية.
3. تمثـل الأصـول غيـر الملموسـة كافـة الجوانـب المعرفيـة الموجـودة فـي منظمـات الأعمـال لتوليد مزايا تنافسية.
4. يشكل رأس المال الاجتماعي أحد مكونات الأصول غير الملموسة، وقد تنامى الاهتمام به نتيجة الاهتمام الكبير الذي بدأت توليه المنظمات لعلاقاتها مع الأطراف الكثيرة التي تتعامل معاً.
5. يتكون رأس المـال العلاقـاتي مـن عدد من الأجزاء التـي تتعلـق برضـا المستفيدين وتلبيـة حاجاته ورغباته وولائه.
6. يعد نشاط البحث والتطوير, المغذي الرئيسي للإبداعات وخاصة في المؤسسات الكبيرة.

7. أصبحت نظرية التحليل الهرمي أكثر الطرق انتشارا في العالم في عملية تحليل واتخاذ القرار، يمكن من خلاله تطبيق النظرية وبناء الأشكال الهرمية، وعمل تحليل الحساسية واستخلاص النتائج بطريقة مبسطة وفعالة.
8. تعد عملية التحليل الهيكلي من أهم أساليب صنع القرار ذات المعايير المتعددة يمكن من خلالها الاختيار من بين العديد من البدائل (الاختيارات) مع أخذ جميع المعايير (العوامل والمبادئ) التي تتوقف عليها عملية الاختيار بعين الاعتبار.
9. هناك العديد من مقومات النجاح في المنظمات منها ما هو مرتبط بالقضايا الاستراتيجية كالجودة والتميز والأصول غير الملموسة، ومنها ما هو مرتبط بقضايا تشغيلية والمتضمنة تمتع المديرين التنفيذيين برؤية ثاقبة في ماهية الاعمال ، اعتماد المنظمة لمعايير دقيقة في قياس نجاح برامج التغيير فيها.

(4 - 5): التوصيات

1. الاهتمام بشكل أكبر من قبل القطاع الضريبي بدولة الكويت بالأصول غير الملموسة واطلاع المديرين والموظفين على الاتجاهات الحديثة لمفهومها واتجاهات تقييمها.
2. الاهتمام بكافة الجوانب المعرفية المرتبطة بالأصول غير الملموسة الموجودة في القطاع الضريبي، وذلك لأهميتها الكبيرة في تحسين الوعي لدى العاملين بأهمية عمل القطاع الضريبي
3. الاهتمام بنشاطات البحث والتطوبر والإبداعات في الخدمة بالقطاع الضريبي لما لها من أهمية في تحسين مستويات أداء القطاع الضريبي، ونشر الوعي الضريبي بين كافة فئات المتعاملين سواء أفراد أو مؤسسات.

4. توصي الدراسة القطاع الضريبي وغيرها من القطاعات الحكومية بتبني مدخل عملية التحليل الهيكلي، وذلك للتجارب العديدة في تبنيه ولأهميته في عمليات التقييم.
5. تدعيم النظم الحاسوبية في القطاع الضريبي لتوفير معلومات عالية الدقة تساعد متخذي القرارات على اتخاذ قراراتهم.
6. الاهتمام بتكامل المعلومات وتنسيقها بين الأقسام المختلفة بالقطاع الضريبي وذلك من خلال تحسين آليات الاتصال والتوصل.
7. القيام بدراسة تأثير رأس المال البشري والهيكلي على النجاح التنظيمي في القطاع الضريبي بدولة الكويت.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية
ثانياً: المراجع الأجنبية

أولاً: المراجع العربية

1. باهرمز، أسماء بنت محمد، (2006)، "عملية التحليل الهرمي: المنهج الإداري الهادف إلى فوز جميع الأطراف"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الإقتصاد والإدارة، المجلد 20، العدد 1: 3 – 16.

2. الخفاجي, نعمة عباس خضير, والبغدادي, عادل هادي, (2001), "ملامح الشخصية الاستراتيجية للمدراء: منظور معرفي", مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، عدد خاص بوقائع المؤتمر القطري الأول للعلوم الإدارية, (6 -7 /ت1): 154 ــ 168.

3. دراكر، بيتر ف، (1988)، "التجديد والمقاولة"، ترجمة حسين عبد الفتاح، دار الكتب الاردني، عمان: الأردن.

4. ذوابي، مي نجيب، (2010)، "استخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي لتقييم العوامل المؤثرة فى نجاح تنفيذ نظام تخطيط الموارد المؤسسية: دراسة حالة لمصانع العنبتاوي في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان: الأردن.

5. الركابي, كاظم نزار عطية, (1998), "الإدارة الاستراتيجية وأثرها في نجاح إدارة المنظمات العراقية: دراسة ميدانية لعينة من المنشآت الصناعية العراقية", أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الأعمال, كلية الإدارة والاقتصاد, الجامعة المستنصرية.

6. الزهري، رندة، (2002)، "الابداع الاداري في ظل البيروقراطية"، مجلة عالم الفكر، المجلد 30، العدد 3: 231.

7. الشوبكي، إياد ياسين، (2008)، "اختيار المكاتب الاستشارية باستخدام أسلوب التحليل الهرمي من وجهة نظر متخذي القرار في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غوة: فلسطين.

8. الصرن، رعد (2001)، "ادارة الابداع والابتكار"، الطبعة الاولى، دار الرضا، دمشق.

9. الصيرفي، محمد، (2003)، "الإدارة الرائدة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان: الأردن.

10. الفرهود، بدرية، (2010)، "استخدام عملية التحليل الهرمي AHP في تقرير العقوبات الأكثر لأكثر جرائم الإنترنت شيوعاً في المملكة العربية السعودية"، ورقة عمل، جامعة الملك سعود، الرياض.

11. الفيومي، أحمد محمد، (2010)، "أثر الأصول غير الملموسة في تحقيق الميزة التنافسية في ظل تبني معايير إدارة الجودة الشاملة: دراسة مقارنة على عينة من الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان: الأردن.

12. كراج, جيمس. سي ؛ وجرانت, روبرت, إم, (2002), "الإدارة الاستراتيجية", الطبعة العربية الأولى, تيب توب لخدمات التعريب والترجمة, دار الفاروق للنشر والتوزيع (الناشر العربي), كوجان بيدج (الناشر الأجنبي).

13. نجم، نجم عبود، (2010)، "إدارة اللاملموسات: إدارة مالا يقاس"، دار اليازوري والتوزيع للنشر، عمان: الأردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Ahmad, Norita; Berg, Daniel & Simons, Gene R., (2006), "The Integration of Analytical Hierarchy Process and Data Environment Analysis in A Multi Criteria Decision Making Problem", ***International Journal of Information Technology & Decision Making***, Vol. 5, No. 2: 263–276.

2. Ahonen, G., Hussi, T., (2002), "Managing intangible assets – a question of integration and delicate balance", ***Journal of Intellectual Capital***, Vol. 3, No. 3: 277 – 286.

3. Al-Twaijry, Abdurrahman, (2009), "Intangible assets and Future growth: evidence from Japan", ***Asian Review of Accounting***, Vol. 17 No. 1: 23-39

4. Amit, R. and Shoemaker, P. (1993), "Strategic assets and organizational rent", ***Strategic Management Journal***, Vol. 14: 33-46.

5. Arther, J.B., (1994), "Effects of human resource systems on manufacturing Performance and turnover", ***Academy of Management Journal***, Vol.37, No.3: 670-687.

6. Barney, J.B. (2002), "***Gaining and Sustaining Competitive Advantage***", Prentice-Hall, Inc., Upper Saddle River, NJ.

7. Bhushan, Navneet & Rai, Kanwal, (2004), "***Strategic Decision Making Applying the Analytic Hierarchy Process***", Springer-Verlag London Limited.

8. Bounfour, A., (2003), "***The Management of Intangibles***", Routledge, London.

9. Campisi, D., and R. Costa, (2008), "A DEA-Based Method to Enhance Intellectual Capital Management", ***Knowledge and Process Management***, Vol.15, No.3: 170–183.

10. Cegarra-Navarro, Juan Gabriel & Sanchez-Polo, Maria Teresa, (2008), "Defining the knowledge that an organization requires to create customer capital from a customer perspective", ***Service Industries Journal***, Vol. 28, No.8: 1125-1140.

11. Chaichan, Chareonsuk & Chansa-Ngavej, Chuvej, (2010), "Intangible asset management framework: an empirical evidence", ***Industrial Management & Data Systems***,Vol. 110 No. 7:094 -1112.

12. Chan, Yee-Ching Lilian, (2006), "An Analytic Hierarchy Framework for Evaluating Balanced Scorecards of Healthcare Organizations", ***Canadian Journal of Administrative Sciences***, Vol.23, No.2: 85-104.

13. Chin Wei, Chun; Fu Chien, Chen and Jiun J. Wang, Mao, (2005), "An AHP-based approach to ERP system selection", ***International Journal of Production Economics***, Vol. 96: 47–62.

14. Cobbold, L. & Lawrie, G., (2003), "Why Do Only One Third of UK Companies Realise Significant Strategic Success?, 2GC Working Paper, Active Management, 2GC limited, Albany House, Market Street, http://www.2gc.co.uk/:1-8.

15. Costa, Roberta & Evangelista, Simonluca, (2008), "An AHP approach to assess brand intangible assets", ***Measuring Business Excellence***, Vol.12, No.2: 68-78.

16. Del Bello, Adele, (2006), "Intangibles and sustainability in local government reports: An analysis into an uneasy relationship", ***Journal of Intellectual Capital***, Vol. 7 No. 4: 440-456

17. Downes, J.E. Goodman, "***Dictionary of Finance & Investment Terms***"

18. Dukes, Roland E; Dyckman, Thomas R & Elliott, John A, (1980), “Accounting for Research and Development Costs: The Impact on Research and Development Expenditures”.***Journal of Accounting Research***, Vol. 18: 1-26.

19. Eddie, W.L; Cheng, Heng Li & Danny, C.K. Ho, (2002), “Analytic hierarchy process (AHP) A defective tool when used improperly”, ***Measuring Business Excellence***, Vol. 6, No.4: 33-37.

20. Edvinsson, L., Malone, M. S, (1997), “***Intellectual Capital: Realizing Your Company’s True Value by Finding Its Hidden Brainpower***”, Harper Business, New York.

21. Eriksson, A. & Falkengren, P., (1999), "Towards Clarity & Understanding: A Study of Strategic Success Factors In IT-Management", Master Thesis, Institution for Information’s vid Goteborges University, http://www.hundels.gu.sel: 1-89.

22. Flatt, Sylvia J. & Kowalczyk, Stanley J., (2008), “Creating Cpmpetitive Advantage through Intangible Assets: The Direct and Indirect Effects of Corporate Culture and Reputation”, ***Advances in competitiveness Research***, Vol. 16, No. 1 & 2: 13-30.

23. Forman, Ernest H & Gass, Saul I, (2001), “The Analytic Hierarchy Process: An Exposition”, ***Operations Research***, Vol.49, No.4: 969 – 486.

24. Gallego, Isabel and Rodrıguez, Luis, (2005), “Situation of intangible assets in Spanish firms: an empirical análisis”, ***Journal of Intellectual Capital*** ,Vol. 6, No. 1:105-126.

25. Clueck, W. F. & Jauck, L. R., (1984), "***Business Policy & Strategic Management***", 4th ed., New York: McGraw-Hill International Book Co., Inc.

26. Green, Annie & Ryan, Julie J.C.H., (2006), “A framework of intangible valuation areas (FIVA): Aligning business strategy and intangible assets”, ***Journal of Intellectual Capital***, Vol. 6, No. 1: 43-52.

27. Hall, R., (1993), “A framework linking intangible resources and capabilities to sustainable competitive advantage”, ***Strategic Management Journal***, Vol.14: 607-618.

28. Huang, Chen; Mei-Chi, Lai & Tzong-Huei Lin, (2011), “Aligning intangible assets to innovation in biopharmaceutical industry”, Expert Systems with Applications, Vol.38, No.4: 3827-3834

29. Jhunjhunwala, Shital, (2009), “Monitoring and measuring intangibles using value maps: some examples”, ***Journal of Intellectual Capital***, Vol. 10 No. 2: 211-223.

30. Johnson, G. & Scholes, K., (2002), "***Exploring Corporate Strategy***", 6th ed., Prentice-Hall, Financial Times.

31. Johanson, U., Martensson, M. and Skoog, M. (2001), “Measuring to understand intangible performance drivers”, The European Accounting Review, Vol. 10 No. 3: 407-437.

32. Kahraman, Cengiz; Demirel, Nihan Cetin & Demirel, Tufan, (2007), “Prioritization of E-government Strategies using a SWOT – AHP analysis: The Case of Turkey”, ***European Journal of Information Systems***, Vol.16: 284-298.

33. Kaplan, Robert S. & Norton, David P., (2004), “***Strategy Maps: Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes***", Harvard Business School Press, Boston, Massachusetts.

34. Kendrick, John David & Saaty, Dan, (2007), “Use Analytic Hierarchy Process For Project Selection”, ***Six Sigma Forum Magazine***, August: 22-29.

35. Kenny, G., (2001), "***Strategic Factors: Developing & Measure Winning Strategy***", 1st Published, President Press, National Library of Australia.

36. Kolman, J.C, (1990), "***The Social Theory Principles***", Cambridge, Harvard School Press.

37. Kristof, Gary Michael, (2005), "Planning Business Improvement Using Analytic Hierarchy Process (AHP) and Design Structure Matrix (DSM)", ***A thesis submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Science in Industrial and Management Engineering***, Montana State University, Bozeman, Montana.

38. Lesser, Eric, (2000), "***Knowledge and Social Capital: Foundations and Application***", Butter Worth – Heinemann.

39. Lev, B.,(2001), "***Intangibles: Management, Measurement and Reporting***", Brooning Institute Press, Washington.

40. Lynch, R., (2000), "***Corporate Strategy***", 2nd ed., England: Prentice-Hall.

41. Maller, B. S., (2002), "Strategic Success: How To Implement Your Strategic Plan", http://www.bmallerbsconsulting.com/: 1-4.

42. Manuel, Garcia- Ayuso, (2003), "Intangibles: Lessons from the Past and a look into the future", ***Journal of Intellectual Capital***, Vol. 4 , No.4:597-604.

43. Mathur, Gita; Kam Jugdeu & Tak, Shing Fung, (2007), "Intangible Project Management Assets as determinantes of Competitive advantage", ***Management Research***, Vol. 30 , No. 7 : 460-475.

44. Morris, S. et al, (2000), "***The Knowledge Manager: Adding Value in the Information age***", London, U.K.

45. Nahapiet, J & Ghoshal, S, (1998), "Social Capital, Intellectual and the Organizational Advantage", ***Academy of Management Review***, Vol.23, No.2: 222 – 242.

46. Palacios, Tomás M. Bañegil & Galván, Ramon Sanguing, (2007), "Intangible Measurement Guidelines: a Comparative Study in Europe", ***Journal of Intellectual Capital***, Vol. 8, No. 2: 192-204.

47. Partovi, Fariborz Y; Burton, Jonathan and Banerjee, Avijit, (1989), "Application of Analytical Hierarchy Process in Operations Management", ***International Journal of Operations & Production Management***, Vol.10, No.3: 5-19

48. Penuel, William R.; Fishman, Barry J & Cheng, Britte Haugan, (2011), "Organizing Research and Development at the Intersection of Learning, Implementation, and Design" ***Educational Researcher***, Vol.40, No.7: 331-337.

49. Petty, R., Guthrie, J, (2000), "Intellectual capital literature review. Measurement, reporting and management", ***Journal of Intellectual Capital***, Vol. 1, No. 2: 155 – 176.

50. Putnam, R, (2000), "***Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community***", New York: Simon & Schuster.

51. Reilly, R.F. and Schweihs, R.P. (1999), "***Valuing Intangible Assets***", McGraw-Hill, New York, NY.

52. Rangone, Andrea, (1996), "An analytical hierarchy process framework for comparing the overall performance of manufacturing departments", International Journal of Operations & Production Management, Vol.16, No.8: 104 – 119.

53. Saaty, T.L & Vargas, L.G, (2001), "***Models,Methods, Concepts and Applications of the Analytic Hierarchy Process***", Kluwer,Dordrecht.

54. Saaty, T. L, (1994a), “How to Make a Decision: The Analytic Hierarchy Process”, ***Interfaces***, Vol.24: 19-43.

55. Schultz, R. L. & Slevin, D. P. & Pinto, J. K., (1987), "Strategy & Tactics in A Process Model of Project Implementation”, Vol. 17, No. 3: 34-46.

56. Searcy, D.L, (2004), “Aligning the balanced scorecard and a firm's strategy using the analytic hierarchy process”, ***Management Accounting Quarterly***, Vol.5, No.4: 1-10.

57. Sekaran, Uma, (2003), "***Research Methods for Business***", John Wiley & Sons.

58. Sharma, Milind Kumar & Bhagwat, Rajat, (2007), “An integrated BSC-AHP approach for supply chain management evaluation”, ***Measuring Business Excellence***, Vol.11, No.3: 57 – 68.

59. Stark, E. Edward & Jeffries, Francis L, (2011), “Leadership, Social Capital, and Persomality: Social Capital Via Leader – Member Exchanges: An Avenue to Human”, ***Current Topics in Management,*** Vol. 15: 117-136.

60. Stewart, Thomas A., (1991), “Brainpower”, ***Fortune***, Vol. 3: 44.

61. Stewart, Thomas A., (1998), “***Intellectual Capital: The New Wealth of Organization***”, New York: Doubleday.

62. St-Pierre, Josée & Audet, Josée, (2011), “Intangible assets and performance Analysis on manufacturing SMEs”, ***Journal of Intellectual Capital***, Vol. 12 No. 2: 202-223.

63. Sureshchandar, G.S & Leisten, Rainer, (2006), “A framework for evaluating the criticality of software metrics: an analytic hierarchy process (AHP) approach”, ***Measuring Business Excellence***, Vol.10, No.4: 22 – 33.

64. Taha, Hamdy, (2007), "***Operations Research: An Introduction***", 8th Ed, Pearson Prentice-Hall, U.S.A.

65. Teng, Mei-Jane, (2011), "The effects of an environmental management system on intangible assets and corporate value: Evidence from Taiwan's manufacturing firms", ***Asian Business & Management***, Vol. 10, No.3: 381-404.

66. Thomas, C., (2005), "Creating Owinning Board", ***V***, Vol. 21, No.3: 3 – 4.

67. Ward, B., (2001), "Seven Ways To Improve Your Chances of Strategic Success", Refresher Publications Inc., http://www.refresher.com/: 1-2.

68. Warren, Lewis, (2000), "***Uncertainties in the Analytic Hierarchy Process***", Command and Control Division Information Sciences Laboratory, DSTO-TN-0597

69. Wheelen, Thomas & Hunger, David, (2004), "***Strategic Management and Business Policy***", Pearson: Prentice Hall, Upper Saddle River, U.S.A.

70. Wu, Anne, (2005), " The integration between Balanced Scorecard and intellectual capital", ***Journal of Intellectual Capital***, Vol. 6, No. 2: 267-284.

قائمة الملاحق

أولاً: قائمة بأسماء محكمي الاستبانة
ثانياً: أداة الدراسة (الاستبانة)

الملحق (1)

قائمة بأسماء المحكمين

الرقم	اللقب العلمي والاسم	التخصص	الجامعة
1	أ.د. محمد عبد العال النعيمي	تحليل بيانات ونظم معلومات	الشرق الأوسط
2	د. ليث الربيعي	تسويق	الشرق الأوسط
3	د. علي عباس	إدارة أعمال	الشرق الأوسط
4	د. طلال نصيرات	إدارة أعمال	الشرق الأوسط

الملحق (2)

استبانة بحث ميداني

الأخ المستجيب / الأخت المستجيبة

تحية طيبة

نضع بين أيديكم استمارة الاستبانة لدراسة "تقييم الأصول غير الملموسة في القطاع الضريبي بدولة الكويت باستخدام مدخل عملية التحليل الهيكلي وأثره على النجاح التنظيمي"، راجين التفضل بالإطلاع وبيان الرأي بتأشير الإجابة المناسبة من وجهة نظركم. حيث أن إستكمال الإجابة عن كافة عبارات الإستبانة والدقة في الإجابة ستنعكس بالتاكيد على دقة النتائج التي سيتم التوصل لها، علماً بأن كافة المعلومات الواردة في الاستبانة لن تستخدم إلا لأغراض البحث العملي.

شاكرين لكم تعاونكم مع التقدير ؛؛؛؛؛؛؛؛؛؛؛؛؛؛؛

سعود العنزي

الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

(1) العمر

أقل من 30 سنة	☐	من 30 – 39 سنة	☐
من 40– 49 سنة	☐	50 سنة فأكثر	☐

(2) الجنس

ذكر	☐	أنثى	☐

(3) المؤهل العلمي

دبلوم كلية	☐	بكالوريوس	☐
ماجستير	☐	دكتوراه	☐

(4) عدد سنوات الخبرة

5 سنوات فأقل	☐	من 6 ــ 10 سنوات	☐
من 11 ــ 15 سنة	☐	أكثر من 16 سنة	☐

(5) المسمى الوظيفي

مدير	☐	مراقب	☐
رئيس قسم	☐	موظف	☐

الرجاء بيان الرأي بما يرد في كل عبارة من عبارات الأصول غير الملموسة

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
رأس المال الاجتماعي						
1	يسهم رأس المال الاجتماعي في تنمية معارف ومهارات العاملين فيه من خلال العلاقات والتفاعلات فيما بينهم					
2	يُمكن رأس المال الاجتماعي من تحسين عملية قيادة الآخرين لما يوفره من علاقة ايجابية بين القائد والمرؤوسين					
3	يساعد رأس المال الاجتماعي في عمليات اتخاذ القرارات فيما يتعلق بكيفية التعامل مع الآخرين					
4	يسهم راس المال الاجتماعي في عمليات التخطيط والتقييم وحشد الموارد وإدارتها وتنسيق الجهود وحل الخلافات					
5	يساعد رأس المال الاجتماعي في عمليات اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير عمل المنظمة					
6	يساهم راس المال الاجتماعي في ايجاد التوازن في العلاقات مع الاطراف الداخلية والخارجية					
7	يساعد رأس المال الاجتماعي في صنع السياسات والاستراتيجيات ذات العلاقة بالعمل الضريبي					
8	يُمكن رأس المال الاجتماعي من ايجاد أشكال تنظيمية جديدة تركز على التعاون والتنافس					
9	يساعد رأس المال الاجتماعي في تحقيق النمو والبقاء اللذان يستلزمان ايجاد شبكات دعم اجتماعية قوية					
رأس المال العلاقاتي						
10	يتميز القطاع الضريبي بعلاقاته الواسعة والمتطورة مع المؤسسات الحكومية ومنظمات القطاع الخاص					
11	لدى القطاع الضريبي علاقات تعاون وتنسيق مع المؤسسات المالية والمصرفية والتدريبية المحلية والعالمية من أجل التعريف بدوره ومسؤولياته					
12	لدى القطاع الضريبي برامج دعم ومساعدة لكوادرها من اجل تمكينهم من مواصلة الابداع والتميز					
13	يرتبط القطاع الضريبي بعلاقات علمية وتدريبية واسعة من مراكز البحوث والاستشارات بما يعزز سمعته وقدرته على الابداع والتميز					
14	القطاع الضريبي معروف بعلاقاته المستدامة مع المؤسسات المالية والمصرفية والتدريبية والمؤسسات الحكومية المحلية والعالمية ضمن سلسلة توليد ونقل المعرفة (محطات المعرفة)					

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
	التخصيص للبحث والتطوير					
15	تهدف برامج التدريب في القطاع الضريبي للتأكيد على أهمية نظام التدريب المعتمد					
16	يشترك جميع الموظفين في القطاع الضريبي بالدورات التدريبية حول الأعمال الضريبية					
17	يتوجه القطاع الضريبي نحو التدريب كفرق عمل وليس كأفراد					
18	يقوم القطاع الضريبي بإشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بإنجاز الأعمال الضريبية					
19	تسود روح التعاون بين الموظفين العاملين في القطاع الضريبي					
20	يؤمن القطاع الضريبي ان التدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية والعلمية للموظفين					
21	يشجع القطاع الضريبي ادخال الافكار والفلسفات الحديثة في الادارة لمواجهة المشكلات الناجمة عن العمل					
	التخصيص للإبداع والابتكار					
22	قام القطاع الضريبي بتهيئة خدمات بمواصفات تتناسب وحاجات فئات المتعاملين					
23	يسهم نظام المعلومات بالقطاع الضريبي بالاستجابة الدقيقة للفرص والتهديدات التي تواجه القطاع من خلال استغلال الكفاءات الجوهرية للعاملين					
24	يستخدم القطاع الضريبي تطبيقات الحاسوب والبرامج الجاهزة التي تساعد في ابتكار طرق واساليب جديدة تختلف عن الآخرين					
25	يحقق نظام المعلومات بالقطاع الضريبي مساهمة جوهرية في التوسع بافاق التطور والتجديد في الخدمات الضريبية					
26	أدخل القطاع الضريبي تعديلات على برامجه الحاسوبية ونظام المعلومات فيه					

الرجاء بيان الرأي بما يرد في كل عبارة من عبارات النجاح التنظيمي

ت	الفقرة	بدائل الإجابة				
		لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
27	لدى القطاع الضريبي المقدرة على مواكبة التطورات والتبدلات في احتياجات المؤسسات المتعاملة معه					
28	يتبنى القطاع الضريبي قيم وفلسفة وغايات ملاءمة تمكنه من تنفيذ الخطط والاستراتيجيات الموضوعة					
29	يقوم القطاع الضريبي بالمواءمة بين أهداف العاملين فيه وأهدافه العامة					
30	ينفتح القطاع الضريبي على بيئة عمله ليستجيب للاحتياجات المتغيرة لفئات المتعاملين					
31	تباطؤ القطاع الضريبي عن حاجات المؤسسات المتعاملة يضعف رضاها عن أدائه					
32	ضعف إنفتاح القطاع الضريبي عن الحاجات المجتمعية يضعف رضا منظمات المجتمع المدني عن أدائه					
33	يقيم القطاع الضريبي الشراكات مع منظمات المجتمع لتلبية الحاجات المتجددة لفئات المتعاملين					
34	رضا فئات المتعاملين يقع ضمن أولويات برنامج استجابة القطاع الضريبي للتغييرات البيئية المتلاحقة					